



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Taustatutkimus Intranetin kehittämiseen Tallink Siljalla

---

Kordelin, Miki

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Taustatutkimus Intranetin kehittämiseen Tallink Siljalla

Kordelin, Miki  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2012

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

Tiivistelmä

Kordelin, Miki

Taustatutkimus Intranetin kehittämiseen Tallink Siljalla

Vuosi

2012

Sivumäärä 55

---

Opinnäytetyön aihe on taustatutkimus Intranetin kehittämiseen TallinkSiljalla. Tarkoituksena on tuoda julki työntekijöiden tarpeet ja toiveet Intranetin sisällöstä organisaation ylemmälle taholle. Työn tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon luotettavaa taustatietoa ja tietopohjaa Intranetin kehittämistä varten.

Tallink Silja Oy on osa AS Tallink Gruppia, joka on Itämeren alueen suurimpia matkustaja- ja rahtiliikennevarustamoista. Tallink Silja Oy työllistää maalla noin 500 ja merellä noin 1000 henkilöä. TallinkSiljan missio on tuottaa turvallista kuljetuspalvelua ja laadukasta sekä elämyksellistä palvelua asiakkaille. Visiona on olla Itämeren laivaston paras palveluyritys.

Intranet on parhaita tapoja kommunikoida organisaation sisällä. Se on loistava työkalu saada yhteys koko organisaatioon ja jakaa tietoa. Intranetin hyötyjä ovat nopea kommunikointi, alhaiset kustannukset ja sen tarjoama pääsy tärkeisiin työssä tarvittaviin tietoihin. Intranet luo myös turvallisuutta ja joustavuutta sekä parantaa organisaation tehokkuutta.

Taustatiedon keräämisen tärkein menetelmä oli kyselyn tekeminen. Kysely tehtiin M/S Silja Europan henkilökunnalle kesän 2012 aikana. Myös Benchmarkkausta käytettiin ottamalla esille erään vaateketjun Intranetin sisältämää toimintoa. Tiedonhankinta oli myös tärkeässä roolissa kyselylomakkeen luomiselle.

Kyselystä saatujen tulosten perusteella selvisi, että henkilöstö ei ole täysin tyytyväinen Intranetin toimivuuteen. Haluttiin lisää erinäisiä toimintoja ja sisältöä. Kuitenkin eniten haluttiin parantaa pääsyä Intranettiin ja sitä haluttaisiin myös kehittää asiakasystävällisemmäksi.

Asiasanat: Intranet, Intranetin kehittäminen, sisäinen viestintä

Kordelin, Miki

Background Research for Developing the Intranet of Tallink Silja

Year 2012

Pages 55

---

The subject for the thesis is a background research for developing the Intranet of Tallink Silja. The main purpose is to highlight the needs and wishes of the personnel on the content of the Intranet to the higher management level. The objective is to gather reliable background information for developing the Intranet.

Tallink Silja Oy is a part of AS Tallink Grupp, which is one of the largest passenger and freight service shipping companies in the Baltic Sea area. Tallink Silja Oy employs about 500 persons on land and about 1,000 on sea.

The Intranet is one of the best ways to communicate inside organizations. It is an excellent tool to share information and to be connected within the whole organization. The benefits of the Intranet are fast communication, low costs and it offers the access to all the important information needed for doing one's job. The Intranet also creates security, flexibility and it increases the efficiency of organizations.

To gather background information, the main method was to conduct a survey. The survey was executed on M/S Silja Europa during the summer of 2012. Benchmarking was also used. Creating a large theoretical base was crucial in creating the survey.

The results based on the survey indicated that the personnel were not that satisfied with the Intranet. More functions and content were hoped for. However, access to the Intranet was prioritized as a target for development. The personnel also wanted the Intranet to be more customer-friendly.

Keywords: Developing the Intranet, internal communication, Intranet

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
1.1	Toimintaympäristö .....	8
1.2	Työelämäyhteys .....	9
1.3	Tutkimuskysymys, tavoite ja tarkoitus .....	9
1.4	SWOT -analyysi .....	12
2	Sisäinen viestintä.....	13
2.1	Sisäisen viestinnän tavoitteet .....	15
2.2	Sisäisen viestinnän tehtävät.....	15
2.3	Sisäisen viestinnän kanavat.....	17
2.4	Viestinnän häiriöt .....	17
2.5	Verkkoviestintä osana sisäistä viestintää .....	19
3	Henkilöstön tietojärjestelmät .....	19
3.1	Määritelmä .....	20
3.2	Tieto.....	20
3.3	Vaikutukset.....	21
3.4	Suunnittelu .....	22
3.5	Käyttö .....	22
4	Intranet .....	23
4.1	Intranetin hyödyt.....	24
4.2	Vaikutus.....	25
4.3	Etäkirjautuminen ja turvallisuus .....	26
5	Menetelmät ja tutkimuksen kulku .....	27
5.1	Tutkimustapa ja sen perustelut .....	28
5.2	Tutkimuksen toteuttaminen.....	28
5.3	Kyselylomakkeen rakenne .....	29
5.4	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys .....	30
5.5	Menetelmien esittely .....	31
6	Tulokset.....	31
6.1	Tausta .....	32
6.2	GAP-analyysi .....	35
6.3	Ominaisuuksien puuttuminen .....	37
6.4	Väittämät .....	37
6.5	Toiminnot.....	39
6.6	Ideoita ja ajatuksia .....	40
6.7	Profilointi .....	41
6.8	Palaute .....	43
7	Kehittämisideat .....	43
8	Johtopäätökset .....	47

Lähteet .....	48
Kirjalliset lähteet .....	48
Sähköiset lähteet.....	49
Kaaviot .....	50
Kuvat .....	50
Taulukot .....	50
Liitteet.....	51
LIITE 1: KYSELYLOMAKE .....	51

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa aineistoa Tallink Siljan Intranetin kehittämiseksi. M/S Silja Europan henkilökunnalle tehtävän kyselyn kautta on tarkoituksena saada selville, mitä henkilöstö haluaisi Intranetin sisältävän ja mitä toimintoja siinä heidän mielestään tulisi olla. Kyselyn tuloksista pystyy näin ollen tekemään kehittämisideoita, jotka laitetaan menemään ylemmälle taholle, joita he sitten toivon mukaan toteuttavat mahdollisuuksien rajoissa.

Intranet liittyy myös olennaisesti sisäiseen viestintään. Tämän vuoksi myös sisäinen viestintä tulisi ottaa esiin sitä kehitettäessä. Pääosin viestintä yhtiössä tapahtuu nykyään sähköpostin välityksellä ylhäältä alaspäin. Työntekijät taas näkevät tiedon yleensä ilmoitustauluilta. Tosin kehitystäkin on tapahtunut, sillä messistä löytyy nykyään TV, josta näkee uutisia. Lisäksi löytyy myös yksi Intranetin käyttöön tarkoitettu tietokone. Tämä ei kuitenkaan riitä, sillä laivalla on samanaikaisesti paljon työntekijöitä. Toiseksi puolet vakituisesta henkilökunnasta on aina poissa laivalta, jolloin he eivät saa tietoa Intranetistä.

## 1.1 Toimintaympäristö

Tallink Silja Oy on osa AS Tallink Gruppia, joka on yksi Itämeren alueen suurimmista matkustaja- ja rahtiliikennevarustamoista. Tallink Silja Oy liikennöi Tallink-brändin alla Helsingistä Tallinnaan sekä Silja Line -brändin alla Helsingistä ja Turusta Ahvenanmaan kautta Tukholmaan. Tallink Silja Oy toimii Suomessa neljällä paikkakunnalla, Helsingissä, Turussa, Tampereella ja Mikkelissä ja tytäryhtiö Sally Ab Maarianhaminassa. Yritys työllistää maalla noin 500 ja merellä noin 1000 henkilöä. AS Tallink Grupp on listattu Tallinnan pörssissä. (TallinkSilja.)

Silja Europa on Silja -konsernin suurin alus, jonka kokonaiskapasiteetti on 3123 matkustajaa. Alus valmistui vuonna 1993 Slite-varustamolle, mutta yhtiön huono taloudellinen tilanne ja viimein Sliten konkurssi saivat aluksen rakentaneen telakan vuokraamaan aluksen Siljalle. Kaksi ensimmäistä vuotta laiva seilasi Helsinki - Tukholma -linjalla ja vuonna 1995 alus siirtyi Turku - Tukholma-reitille. Sea Containers osti osuuden rakentaneesta telakasta ja lunasti lopulta M/S Silja Europan itselleen. Alus siirtyi yrityskaupan seurauksena Tallink -konsernin omistukseen 12.6.2006. M/S Silja Europa kuljettaa vuosittain noin miljoona matkustajaa Turun ja Tukholman välillä.

Silja on ilmoittanut missiokseen tuottaa turvallista kuljetuspalvelua ja laadukasta ja elämyksellistä palvelua asiakkaille. Visiona on olla Itämeren laivaston paras palveluyritys. Arvoina ovat markkinoinnin ja asiakassuhdemarkkinoinnin osioissa tutuksi tulleet ja monen yrityksen markkinoinnissaan käyttämät laadukas toiminta, kehitys, asiakkaiden odotusten ylittäminen, tuloksellinen toiminta ja kannattavuus, sekä yhteistyö, kehittyminen, vastuu ja keskinäinen arvostus. Laivayhtiölle sopivana arvona toimii myös turvallisuus, varsinkin Estonia -onnettomuuden jälkeen. Itse yhtiön laajempi esittely voidaan kuitenkin unohtaa, koska työ tehdään itse yritykselle. Työn aloittamisesta sovittiin Tallink Siljan henkilöstöpäällikkö Nina Immosen kanssa. Tämän jäätyä pois tehtävistään työn toimeksiantajaksi tuli M/S Silja Europan intendentti Jouni Pihkakorpi, koska uuteen henkilöstöpäällikköön ei saatu yhteyttä yrityksistä huolimatta.

Koska yhtiö nimeää arvoikseen markkinoinnissa ja asiakassuhdemarkkinoinnissa tuloksellisen toiminnan ja kannattavuuden, on tärkeää tutkia myös yritystä sisältä käsin. Tämä tehdään tekemällä taustatutkimus Intranetin kehittämisen tarpeista ja sen toimivuudesta, mikä taas omalta osaltaan lisää kannattavuutta ja näin ollen saa aikaan parempia tuloksia, mikäli yritys ottaa huomioon kehittämisen tarpeet.



## 1.2 Työelämäyhteys

Olen ollut M/S Silja Europalla extrana neljän ja puolen vuoden ajan. Työt alkoivat huhtikuussa 2008 baarissa nissenä, jonka työnkuvaan kuuluu ravintolasalin pitäminen siistinä, baarin täyttäminen ja lasien sekä muiden baaritarvikkeiden tilaaminen. Tämän työntehtävän lopetettuani syksyllä 2010 sekä ensimmäisen että toisen työharjoittelun johdosta alkoi baaritarjoilijan työt. Tosin tarjoilija -nimikkeen johdosta työnkuvaan kuuluu myös tarjoilu laivan muissakin ravintoloissa.

Lisäksi tulevaisuuttani ajatellen haluan tehdä opinnäytetyön juuri omalle työpaikalleni. Toivon että tulevaisuudessa tästä olisi jotain hyötyä urani kehittämisessä, ja siinä kuinka pitkälle voisin laivalla tai Tallink Siljalla päästä.

Idea opinnäytetyön aiheesta tuli syksyllä 2011, kun yhtiössä oli avoimia työpaikkoja. Haun näihin paikkoihin tuli tapahtua Intranetin kautta. Intranettiin ei kuitenkaan päässyt kuin laivan koneilta, eikä kenelläkään tietenkään ole omaa CV:tä mukana koko ajan. Näin ollen hakeminen oli tehty mahdollisimman hankalaksi, sillä ensin piti kotoa tuoda muistitikulla, tai jotenkin muuten, oma CV. Ongelmana oli lisäksi se, että aina ei ollut varmuutta onko hakuajan puitteissa töitä tarjolla. Mikäli näin olisi ollut, olisi monella jäänyt kokonaan hakematta. Tämän vuoksi opinnäytetyön aiheeksi syntyi idea Tallink Siljan Intranetin kehittämisestä. Henkilöstön mielipiteitä tulee kuunnella Intranettiä kehitettäessä, koska se on yhtiön tarjoama palvelu työntekijöille. Näin ollen Intranetistä toivottavasti tulee työntekijöiden näköinen ja toiveiden mukainen.

## 1.3 Tutkimuskysymys, tavoite ja tarkoitus

Käytyäni läpi teoriaa Intranetistä ja henkilöstön tietojärjestelmistä, olen vakuuttunut siitä, että yritysten tulisi käyttää tehokkaasti tietojärjestelmiä, kuten Intranettiä, tehokkaamman työnteon nimissä. Tutkimuskysymyksenä on miten Intranettiä voitaisiin kehittää työntekijöiden haluamaan suuntaan, ja samalla säästää mahdollisimman paljon aikaa, rahaa ja resursseja. Tosin tuloksissa ei lähdetä määrittelemään kuinka paljon intranetin kehittäminen ja toimivuuden parantaminen säästäisi rahaa yhtiölle, mutta Hilss:in (1997, 21-22.) mukaan näin on. Tavoite on tuoda ilmi ne kehittämisen kohteet, joita henkilöstön mielestä pitäisi kehittää.

Esimerkiksi jo pelkästään osastojen esimiesten aikaa säästäisi paljon, jos extrojen töihin ottaminen olisi helpompaa. Nykyään he joutuvat soittelemaan puhelimella, jos joku pääsisi töihin. Tähän saattaa mennä viikon aikana paljon aikaa, joka on täysin hukkaan heitettyä, kun he voisivat saman ajan keskittyä esimerkiksi miettimään osastonsa tulevaisuutta, säästöjä tai muutenkin kehittämistä. Toimiva Intranet toisi tähänkin asiaan ratkaisun.

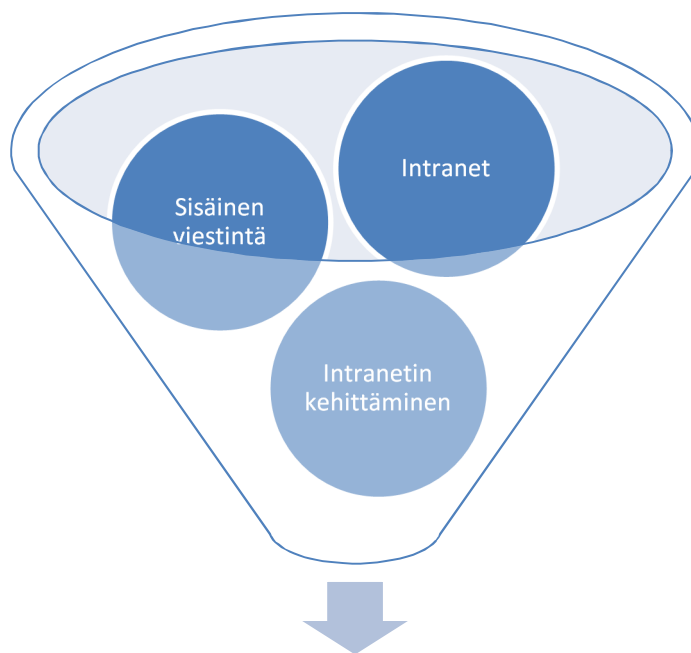
Koska opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda julki henkilöstön toiveet, halut ja tarpeet Intranetin käytöstä ja sisällöstä tuottamalla tutkimusmateriaalia, eli toisin sanoen tehdä taustatutkimus Intranetin kehittämistä varten, pitää Intranetin kehittämistä tarkastella myös teoriassa.

Luvuissa kaksi, kolme ja neljä tulen esittelemään teoriaa pohjautuen opinnäytetyöhöni. Tämä teoria tukee teettämäni kyselyn kysymyksiä ja oikeuttaa kysymään juuri niitä kysymyksiä joita aion kyselyssä esittää. Toisin sanoen kysymykset pohjautuvat esitettyyn teoriaan ja tukeutuvat niihin.

Opinnäytetyön tavoite on kerätä mahdollisimman paljon luotettavaa taustatietoa ja tietopohjaa Intranetin kehittämiseen työntekijöiden toiveiden mukaisesti sen sisällöstä ja toiminnoista. Pääasiallinen keino tähän on tehdä kyselylomake henkilökunnalle. Vastauksia analysoimalla pystyy luomaan kehittämisideoita. Toisin sanoen tutkimuksen tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon taustatietoa yrityksen henkilöstöltä Intranetin käytöstä ja sen sisällöstä. Henkilöstölle teetetyn kyselyn tarkoituksena on saada tietoa henkilöstön mielipiteistä koskien puutteita Intranetin toiminnassa ja sisällössä. Näin ollen tutkimustulokset perustuvat todellisiin tarpeisiin. Intranet liittyy vahvasti yrityksen sisäiseen viestintään, joten asiaa on tarkasteltu myös tästä näkökulmasta.

Intranetin toimivuudessa on huomattu puutteita, ja siksi asialle olisi tehtävä jotain. Tavoitteiden asettamisen lähtökohtana onkin ollut lähinnä halu kehittää ja parantaa yrityksen Intranetin toimivuutta ja tätä kautta toivottavasti lisätä yrityksen kannattavuutta ja helpottaa jokapäiväistä työntekoa yrityksen sisällä. Pohjana tutkimukselle on ollut Olli Majamaan opinnäytetyö: Taustatutkimus Intranetin kehittämiseen: Case: Mondi Lohja Oy.

Opinnäytetyön tuloksista tulee yritykselle niin sanottu ohjeistus, kehittämisideat, joka helpottaa heitä Intranetin kehittämisessä, ja sisältää myös henkilökunnan toiveita, haluja ja tarpeita. Kun he lopulta saavat valmiin opinnäytetyön, he voivat sitten päättää, hyödyntääkö sitä jollain tavalla vai ei. Toimeksiantaja, Intendentti Jouni Pihkakorpi, sanoo että työn aihe on mielenkiintoinen ja varmasti tarpeellinen, sillä yhtiö on kehittämässä Intranettiä.



## Uusi toimivampi intranet

Kuva1: Opinnäytetyön kulku avainsanojen avulla.

Koska työssä kerätään taustatietoa Intranetin kehittämiseen, on kaikki tietotekniikkaan ja toteutukseen liittyvät seikat rajattu työn ulkopuolelle. Opinnäytetyön pääasiallisena tarkoituksena on tuoda henkilöstön tarpeet ja toiveet Intranetin sisällöstä ylemmälle taholle kyselystä saatujen tulosten avulla, tarkastella Intranettiä käyttäjän näkökulmasta, selvittää miten henkilöstö kokee Intranetin käytettävyyden, tietosisällön kattavuuden ja Intranetin hyödyllisyyden ja saada selville kuinka paljon Intranettiä käytetään, mitä tietoa Intranetistä etsitään ja hyödyntääkö henkilöstö Intranettiä omassa työssään. Näiden lisäksi halutaan selvittää, millaista tietoa henkilöstö kaipaa lisää. Avainsanoja tutkimuksessa ovat Intranet, Intranetin kehittäminen ja sisäinen viestintä. Kuvassa 1 on kuvattu opinnäytetyön kulku avainsanoilla.

## 1.4 SWOT -analyysi

Taulukko 1 on SWOT -analyysi Tallink Siljan Intranetin kehittämistä. Analyysistä näkee selvästi arvioidut Intranetin kehittämisen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

<b>VAHVUUDET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- helppokäyttöinen</li> <li>- nopea</li> <li>- pystyy sisällyttämään paljon tietoa</li> <li>- nopea tiedonjakokanava</li> <li>- ylläpito ja luominen helppoa</li> </ul>	<b>HEIKKOUEDET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- käyttö ei lisäännä</li> <li>- johtoporras ei näe kehittämistä tarpeellisena</li> <li>- vanhemmat työntekijät eivät halua uudistuksia</li> </ul>
<b>MAHDOLLISUUDET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kustannussäästöt</li> <li>- yhteistyötä helpottava jopa valtioiden rajojen ulkopuolella</li> <li>- parempi työmotivaatio</li> </ul>	<b>UHAT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tietoturvariskit</li> <li>- hakkerit</li> <li>- väärää tietoa väärille ihmisille</li> <li>- henkilöstön väärinkäytökset</li> <li>- järjestelmän kaatuminen</li> </ul>

Taulukko1: SWOT -analyysi.

Kuten taulukosta 1 näkee, vahvuuksia ja mahdollisuuksia löytyy. Myös uhkia on olemassa. Heikkouksia voisi olla, että intranetin käyttö ei lisäännä vaikka sinne pääsy helpottuisikin tai että organisaation ylempi taho ei näe intranetin kehittämistä tarpeellisena. Lisäksi organisaation ikärakenne on tällä hetkellä melko korkea, joten tällainen teknologiaan liittyvä uudistus saattaisi olla liikaa heille. Mahdolliset uhat voivat olla myös heikkouksia, kuten esimerkiksi henkilöstön väärinkäytökset, koska ne tulevat sisältä käsin, mutta ne nähdään enemmän uhkana kuin heikkoutena.

Vahvuudet ja mahdollisuudet ovat oikeastaan yhteenvetoa löydetystä teoriapohjasta, ja kaikki kyseiset kohdat löytyvät teoriaosuudesta.

## 2 Sisäinen viestintä

Yrityksen sisäinen viestintä ei ole oma asiakokonaisuutensa. Toisin sanoen se ei siis tapahdu vain tiettyinä aikoina, vaan se on toiminto jota tapahtuu koko ajan koko henkilöstön toimesta. Sisäinen viestintä on onnistunutta silloin, kun yrityksen sisällä oleva tarpeellinen ja oikea tieto kulkee tehokkaasti ja mutkattomasti. Tähän totta kai tarvitaan tehokkaita tietolähteitä ja tiedon levitysvälineitä. Onnistuneen sisäisen viestinnän tunnusmerkki on, että kaikilla organisaation sisällä olevilla on tietoa yhteisistä tärkeistä asioista. Kun näin tapahtuu, esimerkiksi kun henkilöstö saa tietoa päivän polttavista asioista, henkilöstö on motivoituneempaa ja sitoutuneempaa yrityksen vision, strategian ja tavoitteiden saavuttamisessa. (Viitala 2008, 263-264.) Mielestäni tämä ei tällä hetkellä toimi organisaatiossa täysin mutkattomasti, vaan jotain tietoa saa liian myöhään ja välillä tarvittavakin tieto jää saavuttamatta.

Mielestäni intranet olisi juuri sopiva kanava tällaiseen sisäiseen viestintään, jossa koko henkilöstöä koskevia tärkeitä tietoja voidaan jakaa. Viitalan mukaan monissa yrityksissä onkin pääosa tiedottamisesta siirretty tietoverkkoihin jatkuvaksi informaatiovirraksi, josta henkilöstö voi saada haluamansa tiedon haluamanaan aikana. On myös tärkeää kehittää viestintää yhtiön sisällä samalla tavalla kuin muitakin prosesseja. Tähän voidaan käyttää apuna erilaisia kyselyjä ja testejä. (Viitala 2008, 264.) Viestinnän kehittäminen onkin yksi tavoitteistani opinnäytetyössäni, ja tämän teen teettämällä kyselyn henkilökunnalle kysyen heidän mielipiteitään myös viestinnän toimimisesta ja sen mahdollisesta integroimisesta intranettiin. Tällöin jokaisella olisi mahdollisuus käydä itse katsomassa itseä koskevia asioita. Tämä tosin vaatisi etäkirjautumisen, jotta myös vapaalla oleva henkilöstö saisi ajankohtaista informaatiota organisaatiosta.

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan työyhteisön jäseniin kohdistuvaa viestintää. Sisäisen viestinnän tärkeimmät tehtävät ovat informointi, perehdyttäminen, keskustelu, sisäinen markkinointi ja vuorovaikutus. (Kortetjärvi-Nurmi ym.1999,134.)

Työyhteisö ei voi toimia ilman viestintää, sillä toimiva viestintäjärjestelmä on edellytys tavoitteelliselle työlle. Työyhteisön jäsenet eivät tiedä, mitkä ovat työn tavoitteita, miten työnjako suoritetaan tai miten he ovat menestyneet työssään, mikäli näistä ei kerrota heille. Työyhteisön sisäinen viestintä on siis yhteisön jäsenten välistä kommunikointia, joka mahdollistaa työyhteisön ja sen jäsenten tavoitteiden toteuttamisen. Työyhteisön viestintä koostuu käytettävistä viestintäkanavista, viestinnän järjestelyistä ja sen säännöistä. Viestintä toimii liitännätekijänä, joka liittää työyhteisön osat toisiinsa ja koko työyhteisön ympäristöönsä. (Åberg 1997, 30-31.)

Yritysten sisäinen tiedottaminen antaa työntekijöille yhteisen tietoperustan, jonka tavoitteena on, että työyhteisön jäsenet ovat tietoisia siitä, mitä pitää tehdä, mistä syystä näin toimitaan ja mikä on jäsenen rooli työyhteisössä. Avoin sisäinen tiedottaminen lisää työmotivaatiota, parantaa työpaikan ilmapiiriä ja lisää työtyytyväisyyttä. Nämä tekijät puolestaan vaikuttavat työn tuottavuuteen. Puutteellinen tai salaileva ilmapiiri työyhteisössä aiheuttaa ennakkoluuloja ja negatiivisia asenteita, jotka voivat koitua kalliiksi virheiksi. (Kortetjärvi-Nurmi 1995, 90.)

Sisäisen viestinnän tietosisältöjä on kahdenlaisia: yhteisön perusoletuksia ja arkiasioita. Perusoletuksiksi lasketaan yrityksen visio, arvot ja strategiat sekä niiden viestinnällinen kiteytys eli tavoiteprofiili. Arkiasioilla tarkoitetaan sellaisia asioita, joista työyhteisön jäsenten on oltava tietoisia ja heillä on mahdollisuus osallistua niiden käsittelyyn. Arkiasioden on tarkoitus pitää yhteisö toiminnassa ja työntekijät kiinnostuneina oman työnsä lisäksi myös yhteisöstään ja ympäristöstään. (Juholin 1999, 133.)

Sisäisen viestinnän tehtäviin kuuluu myös tiedottaa työntekijöille yrityksen taloudellisesta tilanteesta, suunnitelmista ja tavoitteista. Yhteistoimintalain mukaisesti yritykset kertovat tuloksistaan ja tavoitteistaan muutaman kerran vuodessa. (Juholin 1999, 134-135.)

Yhteistoimintalain tarkoituksena on tehostaa yrityksen työntekijöiden yhteistoimintaa ja lisätä henkilöstön vaikutusvaltaa työhön ja työympäristöön liittyvissä asioissa. Laissa on määritelty tarkat ohjeet, mistä asioista ja milloin työnantajan tulee tiedottaa henkilöstölle. Tällaisia asioita ovat muun muassa työtehtävien ja työmenetelmien muutokset, toiminnan laaja-alainen laajentaminen tai supistaminen ja tilinpäätös. (Kortetjärvi-Nurmi 1995, 90.)

Sisäinen viestintä koetaan puutteelliseksi seuraavissa tapauksissa: yrityksen johto on epätietoinen siitä mitä henkilöstö ajattelee, tieto tulee perille huhupuheina, johto jättää kertomatta oleellisia asioita henkilöstölle, tieto ei ole helposti saatavilla tai se ei ole täsmällistä. (Juholin 1999, 78.)

## 2.1 Sisäisen viestinnän tavoitteet

Sisäisen viestinnän tavoitteita ovat avoimuus, ennakointi ja vuorovaikutteisuus.

Avoimuudella tarkoitetaan sitä, että asiat kerrotaan kaunistelematta syineen ja seurauksineen. Avoimeen viestintään ei kuulu tarkoitushakuisuus, vääristely tai kaunistelu. Sisäinen viestintä on ennakoivaa, kun henkilöstö saa tiedon omaa organisaatiotaan koskevista asioista ennen muita sidosryhmiä. Viestintä ei ole ennakoivaa, jos henkilöstö kuulee itseään koskevista asioista mediasta tai ulkopuolisten taholta.

Vuorovaikutteisuudella tarkoitetaan sitä, että asioista keskustellaan työyhteisössä. Se ei siis ole sitä, että esimiehet ja johto tiedottavat asioista yksisuuntaisesti. Onnistunut vuorovaikutteisuus vaatii kaikkien vastuuta tiedonkulusta. (Juholin 1999, 109.)

Selvästi TallinkSiljalla tulisi miettiä sisäisen viestinnän tavoitteita tarkemmin, sillä tällä hetkellä se ei toimi, tai ei ainakaan ole ennakoivaa, sillä melko useasti henkilökunta saa tietoa muualta kuin yhtiön sisältä. Esimerkiksi vuonna 2009 M/s Silja Europaan tuli vika jonka vuoksi se jäi pyörimään ympyrää merelle. Tieto tästä tuli henkilökunnalle ulkopuolelta, kun työntekijöille soiteltiin kotoa, ja kerrottiin mitä uutisvälineissä sanottiin.

## 2.2 Sisäisen viestinnän tehtävät

Sisäisen viestinnän tehtävät voidaan jakaa kolmeen kategoriaan. Ensimmäinen liittyy viestintäjärjestelmien toimivuuteen ja tiedonkulkuun, eli siihen että työyhteisön jäsenet saavat tarvitsemansa tiedon, tai se on ainakin helposti saatavilla ja etsittävässä. Toinen viestinnän päätehtävistä liittyy ihmissuhteisiin työtoverien, esimiesten ja tiimien välillä. Jokaisella henkilöstön jäsenellä tulee olla oikeus vuoropuheluun ja vaikuttamiseen sekä omien mielipiteiden esille tuomiseen. Kolmas viestinnän tehtävä liittyy yhteisön olemassaolon kannalta oleellisen tietämyksen vahvistamiseen, kuten vision, mission ja arvojen käsittelyyn. (Juholin 1999, 43-44.)

Sisäisen viestinnän tehtävät voidaan hahmottaa Leif Åbergin vuonna 1985 kehittämän pizza - mallin avulla. Pizzassa on viisi siivua, jotka ovat: perustoimintojen tuki, profilointi, informointi, kiinnittäminen sekä sosiaalinen vuorovaikutus. (Juholin 1999, 32.)

Perustoimintojen tukeminen on tärkein työyhteisön viestinnän muoto, jota ilman yritys ei pysty toiminaan. Osa perustoimintojen tukemiseen tarvittavasta viestinnästä on ulkoista ja osa sisäistä viestintää. Ulkoisen viestinnän esimerkkejä ovat suhteet toisiin työyhteisöihin ja markkinointiviestintä. Sisäisestä viestinnästä esimerkkeinä ovat muun muassa sisäinen markkinointi ja työviestintää. Sisäisellä markkinoinnilla pyritään vaikuttamaan henkilöstön perusasenteisiin. Se tukee myös ulkoisen markkinoinnin kampanjoita siten, että työntekijät saavat kampanjan onnistumisen kannalta olennaiset tiedot uusista tuotteista ennen muita ulkoisia ryhmiä. Työviestinnällä eli operatiivisella viestinnällä tarkoitetaan viestintää, jota henkilöstö tarvitsee työtehtäviensä hoitamiseen. (Åberg 1989, 100-141.)

Profiloinnilla tarkoitetaan pitkäjänteistä viestintää, jolla rakennetaan yhteisö-, johtaja- ja palvelu/tuoteprofiili (Åberg 1997, 30-32). Profiloinnin perussanomat viestivät työyhteisön tavoitteista, kulttuurista ja olemuksesta. Yhteisön toiminnot ja viestitty profiili eivät saa olla ristiriidassa keskenään. Profiloinnin tavoitteena on saada yrityskuva vastaamaan yhteisön haluamaa profiilia. (Åberg 1989, 70-72.)

Informointia on kaikki se tiedon välittäminen, jota organisaatiossa hoidetaan suunnitelmallisesti. Informoinnilla tarkoitetaan toimintaa, joka pitää henkilöstön ja sidosryhmien tiedot ajan tasalla. Informointi tarkoittaa ja siinä on kyse uutisoinnista, jolla ei yritetä myydä mitään. Informointi on erittäin tärkeä tulosviestinnän muoto, mutta se ei kuitenkaan saisi olla ainoa viestinnän keino. Pelkästään käytettynä viestinnän muotona se saattaa johtaa tiedon ylitarjontaan, joka taas vastavuoroisesti saattaa johtaa viestinnän tehottomuuteen. (Juholin 2001, 32.) Ulkoinen informointi kohdistuu ulkoisiin kohderyhmiin, sisäinen informointi omaan henkilöstöön (Åberg 1997, 114).

Kiinnittäminen on henkilöstön sitouttamista organisaatioon (Juholin 2001, 31). Kiinnittäminen kohdistuu työyhteisön palveluksessa olevien perehdyttämiseen omaan työhön ja työyhteisöön (Åberg 1997, 33). Työyhteisöön perehdyttäminen on yhteisten pelisääntöjen viestimistä henkilöstölle ja työhön perehdyttäminen on yksityiskohtaista opastamista tiettyyn työtehtävään (Åberg 1989, 202-203).

Työyhteisö voi suoraan vaikuttaa viestinnän neljään ensimmäiseen muotoon. Viides viestinnän tehtävä, sosiaalinen vuorovaikutus, on osa-alue, joka ei ole työyhteisön valvottavissa. Ihmiset tarvitsevat viestintää sosiaalisten tarpeidensa tyydyttämiseksi. Sosiaalista viestintää voidaan myös kutsua puskaradioksi tai henkilökohtaiseksi lähiverkoksi. Tämän kaltaista viestintää harjoitetaan kaikissa työyhteisöissä, vaikka organisaatioissa saattaa olla sitä rajoittavia sääntöjä. (Åberg 1997, 33.)



Sisäisen viestinnän kanavien käyttöä voidaan tutkia kahdesta eri näkökulmasta: miten esimiehet käyttävät kanavia johtamisen tukena, tai miten työntekijät käyttävät viestinnän kanavia saadakseen tietoja. (Åberg 1997, 104.) Tämän työn pohjalta yritetään antaa organisaatiolle kehittämisideoita ja keinoja parantaa työntekijöiden valmiuksia saada helpommin tietoa Intranetin välityksellä.

### 2.3 Sisäisen viestinnän kanavat

Sisäisen viestinnän kanavat voidaan jakaa kolmeen luokkaan. Nämä ovat suulliset kanavat, kirjalliset kanavat ja sähköiset kanavat eli muun muassa sähköposti, intranet, Internet, televisio ja radio. Ilmaisuvoimaltaan vahvinta viestintää on kasvokkain viestintä. Sitä tulisikin käyttää kaikkein tärkeimpien asioiden hoitamiseen. Kirjalliset ja sähköiset kanavat kannattaa varata viestinnän kanaviksi kasvokkain tapahtuvan viestinnän rinnalle. (Juholin 1999, 35-36.)

Kaikkein tehokkain viestintäkanava on kasvokkain tapahtuva viestintä. Oma esimies onkin organisaation asioiden tärkein tietolähde. Suullisen tiedottamisen kanava, kuten esimerkiksi kokous, neuvottelu, tiedotustilaisuus tai tapaaminen on paras vaihtoehto silloin, kun tiedottamisen aihe todennäköisesti aiheuttaa vilkasta tai mahdollisesti kiivastakin keskustelua. (Kortetjärvi-Nurmi 1995, 92.) M/s Silja Europalla on osastoittain viikoittain kokouksia, joissa käydään läpi tärkeimmät asiat. Tämä ei kuitenkaan riitä tehokkaaseen viestintään, koska viikon aikana tulee enemmän asiaa kuin puolen tunnin palaverissa voidaan käydä läpi. Ongelmana onkin, että nämä palaverit ovat lähinnä tiedotustilaisuuksia, joissa systemaattisesti käydään läpi ilmoitusasiat eikä aikaa juurikaan jää keskustelulle.

Työyhteisöissä käytävää sosiaalista keskustelua nimitetään puskaradioksi. Puskaradion avulla tieto leviää nopeasti yhteisön sisällä, mutta sitä ei voida pitää luotettavana tietolähteenä. Puskaradion tiedot vääristyvät helposti, sillä ne kulkevat monen välittäjän kautta. Sisäinen tiedottaminen tulisi hoitaa oikeita kanavia käyttäen, jotta organisaation jäsenet saisivat totuudenmukaista tietoa. (Kortetjärvi-Nurmi 1995, 92.)

### 2.4 Viestinnän häiriöt

Viestin ja viestinnän kanavat tarkoittavat käsitteinä lähes samaa asiaa. Viestin on sanoman siirtoon tarkoitettu tekninen väline. Viestintäkanavalla tarkoitetaan vakiintunutta tietolähdettä, jonka kautta tieto saavuttaa vastaanottajan. Käytetäänpä näistä termeistä kumpaa tahansa, kanavaa tai viestintä, on kyse sanoman välittämisestä lähettäjältä vastaanottajalle. Sanoman liikkuessa viestintä on alttiina häiriöille. Häiriöitä voivat aiheuttaa joko ulkoiset tai sisäiset tekijät. (Åberg 1997, 28.)

Ulkoisiksi häiriöiksi lasketaan viestintäympäristöön, sanomaan ja viestimeen liittyvät tekijät. Näitä tekijöitä voivat olla häly, valokopion tai tulosteen epäselvyys ja puhelinyhteyksien ongelmat. Sisäiset häiriöt liittyvät lähettäjään ja vastaanottajaan. Sisäisiä häiriöitä voivat esimerkiksi olla kielitaidon puute, mielipiteet, asenteet ja mieliala. (Kortetjärvi - Nurmi 1995, 15.)

Wiio (1989) jakaa viestinnän häiriöt neljään luokkaan, joita ovat este, kohina, kato ja vääristymä. Kortetjärvi- Nurmen ja Korhosen teoksessa Viestillä tulokseen näiden neljän häiriön lisäksi on lueteltu vielä viides häiriötekijä, torjunta. (Åberg 1997, 28.)

Este on kyseessä silloin kun sanoma ei saavuta vastaanottajaa. Viestinnän epäonnistumisen syynä on usein se, että vastaanottaja ei huomaa sanomaa tai sanoma hukkuu matkalle. (Åberg 1997, 28.) Viestinnän häiriö lasketaan esteeksi myös silloin jos se saavuttaa vastaanottajan liian myöhään. Este johtuu aina ulkoisista häiriötekijöistä. (Kortetjärvi-Nurmi 1996, 15.) Viestinnän esteitä on TallinkSiljan sisäisessä viestinnässä, sillä aina tieto ei tavoita kaikkia työyhteisöön kuuluvia.

Myös kohina on viestinnän ulkoinen häiriö. Se tapahtuu, kun sanomaan sekoittuu muita sanomia tai häiriöitä. Tällaisia tilanteita voivat esimerkiksi olla messuilla vallitseva melu, tulosteen tai valokopion epätarkkuus tai epäselvä puhe. (Åberg 1997, 28.)

Vaikka sanoma saadaan perille vastaanottajalle, ei se silti takaa viestinnän onnistumista. Viestinnän häiriötekijä, kato, on kyseessä silloin kun sanoma saavuttaa vastaanottajan, mutta koko sanoma tai osa sanomasta häviää sisäisten häiriöiden vuoksi. Sisäisten häiriötekijöiden syitä sanomien häviämiseen on monia, joista väsymys ja keskittymiskyvyn puute ovat yleisimmät. (Åberg 1997, 28-29.)

Myös ihmisen tiedonkäsittelykyky on rajallinen. Nykypäivän yhteiskunnassa sanomia tulee usein liian paljon, jolloin ihminen ei pysty vastaanottamaan koko tietomäärää. Tällöin on hävitettävä ja torjuttava osa sanomista. Sanoman torjumiseen on olemassa kuusi yleisintä syytä. Näitä ovat sanoman hyödyttömyys, epäluotettavuus, epämiellyttävyyys, sanoma on yksilön tai yhteisön normien vastainen tai sanoman muoto on väärä. (Kortetjärvi-Nurmi 1996, 15-17.)

Sanoma on hyödytön, kun vastaanottajalla ei ole kiinnostusta sanomaa kohtaan. Sanomien tulva on niin valtava, että ihminen arvioi koko ajan niiden hyödyllisyyttä joko hyväksyen tai hyläten sanoman sisällön. Sanoma on epämiellyttävä silloin, kun se on vastaanottajan asenteiden ja mielipiteiden vastainen. Vastaanottaja torjuu usein sanomat, jotka eivät vastaa hänen aiempia tietojaan ja käsityksiään.

Sanomat, jotka eivät tule luotettavista lähteistä leimaavat usein koko sanoman epäluotettavaksi. Sanoma voidaan torjua myös, mikäli yksilö kokee sen omien normiensä vastaiseksi tai se ylittää yhteisössä hyväksyttävän käyttäytymisen rajat. Sanoman muotoon on kiinnitettävä huomiota, sillä jos vastaanottaja kokee sen liian hyökkääväksi tai ilkeämieliseksi, aiheuttaa se välittömästi sen torjumisen. (Kortetjärvi -Nurmi 1996, 16-17.)

Vääristymällä tarkoitetaan sitä, että sanoma jää vastaanottajalta kokonaan ymmärtämättä tai hän tulkitsee sen väärin. Useimmiten käy niin, että lähettäjä olettaa tulleen ymmärretyksi, vaikka todellisuudessa vastaanottaja ei ole ymmärtänyt viestiä ollenkaan, tai osia siitä. (Kortetjärvi -Nurmi 1996, 17.) Vääristymä on sisäinen häiriö, sillä lähettäjän ja vastaanottajan arvot, tarpeet ja asenteet vaikuttavat siihen miten viestiä tulkitaan (Åberg 1997, 28-29).

## 2.5 Verkkoviestintä osana sisäistä viestintää

Yhteisöviestintä on kokenut historiansa vaikuttavimman muutoksensa vuosituhaten vaihteessa, kun verkkoviestintää alettiin hyödyntää sekä organisaatioiden sisällä että sidosryhmäsuhteissa. Verkkoviestintää pidetäänkin yhtä suurena mullistuksena kuin kirjapainotaidon keksimistä 1400 - luvulla. Uusi teknologia on muovaamassa ja kyseenalaistamassa perinteisiä viestintäkeinoja. (Juholin 2001, 24.)

Vuorovaikutteisuuden lisääntyminen ja palvelujen kehittyminen ovat tehneet verkkopalveluista osan nykypäivän viestintää. Internet on merkittävä väline vuorovaikutteisessa viestinnässä, sillä se on maailmanlaajuinen ja nopea, ja sen avulla pystytään hyödyntämään useita esitysmuotoja, kuten ääntä ja liikkuvaa kuvaa sekä tietojen käsittelyä. Verkkoviestinnän välineitä ovat muun muassa internet, intranet ja sähköposti. (Jussila 1999, 11-25.)

Verkkopalvelu eroaa perinteisistä viestintäkanavista siten, että sen avulla pystytään esittämään kaikkia esitysmuotoja täysin yhdenveroisina. Näitä ovat teksti, kuva, ääni ja liikkuva kuva. (Jussila 1999, 27.)

## 3 Henkilöstön tietojärjestelmät

Seuraavat alaluvut keskittyvät esittelemään henkilöstön tietojärjestelmien teoriaa. Tämä on tärkeä osa tutkimusta, koska Intranet on eräänlainen henkilöstön tietojärjestelmä.

### 3.1 Määritelmä

Moderni henkilöstön tietojärjestelmä voidaan määrittää tietokonepohjaiseksi metodiksi, jota käytetään tiedon keräämiseen, varastointiin, ylläpitämiseen, palauttamiseen ja oikeellisuuden tarkistamiseen, jota yritys tarvitsee työntekijöistään, toimeksiantajista ja entisistä työntekijöistä. Toisen määritelmän mukaan henkilöstön tietojärjestelmiä käytetään henkilöstön olennaisten tietojen saamiseen, varastointiin, manipulointiin ja analysoimiseen. Poutanen mainitsee myös tutkimuksessaan kaksi muutakin määritelmää, jotka ovat samankaltaisia kuin edellä mainitut. (Poutanen 2010, 33-34.)

Poutasen (2010, 34) tutkimuksesta käy myös ilmi, että henkilöstön tietojärjestelmät ovat suoraan yhteydessä organisaatioiden henkilöstöjohtamiseen. Edellisen kappaleen perusteella voidaan sanoa, että henkilöstön tietojärjestelmät ovat teknisiä aktiviteetteja, joiden avulla prosessoidaan henkilöstön tietoja. Näin ollen se on osa henkilöstöjohtamista. Henkilöstöjohtamisen Poutanen määrittelee listaksi erilaisia työntekijöihin liittyviä toimintoja, kuten rekrytoinnin, kouluttamisen, tukemisen, ylentämisen ja rekisterin pitämisen. Henkilöstöjohtaminen määritellään myös tarkkailemiseksi, johtamiseksi ja erilaisten prosessien asettamiseksi, jotka valitsevat, arvioivat ja osoittavat ihmiset sopiviin rooleihin organisaatioissa. (Poutanen 2010, 34.)

Vaikka edellä olevissa kappaleissa viitataan lähinnä henkilöstöjohtamiseen, on myös tärkeä esitellä tätä teoriaa, koska intranet on olennainen osa henkilöstöjohtamista. Vaikka työssä jätetäänkin henkilöstöjohtaminen huomiotta, ei se silti ole epäoleellista tietoa. Intranetistähan tulee löytää tietoa, ja mikä sen parempaa kuin että sieltä löytää tietoa myös työntekijöistä, jolloin esimiehet voivat helposti tämän tiedon löytää.

### 3.2 Tieto

Useimmiten käytetty tulkinta henkilöstön tietojärjestelmien tarkoituksesta on varastoida, manipuloida ja tarjota tietoa työntekijöistä. Tietojärjestelmät on suunniteltu saavuttamaan tehtäväksi suurimman osan rutiininomaisista henkilöstöjohtamisen tehtävistä. Tieto on tärkeää johdolle ja pitämään henkilöstöjohtaminen ajan tasalla. Tietojärjestelmät on enimmäkseen rakennettu tiedon johtamiseen henkilöstöjohtamisen osana. Tähän on ollut syynä halu kontrolloida työntekijöiden perustietoja, mikä taas luo paremmat haasteet tuottavalle ja tehokkaalle organisaatiolle. Esimerkiksi strategisen henkilöstöjohtamisen kehitys ja suunnittelu keskittyy strategiseen johtamiseen, organisaation käyttäytymiseen ja henkilöstöjohtamiseen. Näin ollen se linkittää liiketoimintastrategian ja organisaation strategian johtamistaitoihin. Strateginen tietojärjestelmien suunnittelu taas tukee strategisen henkilöstöjohtamisen kehittämisen ja suunnittelun prosessia, kun taas tietopohjaan perustuvat systeemit auttavat henkilöstöjohtamisen laadulliseen tuotokseen kuin myös

kasvattavat sekä työntekijöiden että asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tämän vuoksi luotettava tieto ja tietämys ovat elintärkeitä strategisen henkilöstöjohtamisen kehitykselle ja suunnittelulle. On tärkeää että tietojärjestelmissä oleva tieto on oikeaa ja relevanttia. Tämä osaltaan auttaa esimiehiä heidän ehkä jopa jokapäiväisissä rutiineissaan nopeuttaen ja helpottaen niitä. (Poutanen 2010, 37-38.)

### 3.3 Vaikutukset

Hyvin suunniteltu, toimiva ja tehokas henkilöstön tietojärjestelmä tarjoaa yritykselle kilpailuedun. Kehittynyt ja hienostunut tietojärjestelmä ei ainoastaan vähennä henkilöstön kustannuksia, vaan auttaa myös yksinkertaistamaan tapaa, jolla asiakkaat, johtajat ja työntekijät pääsevät ja käyttävät tietojärjestelmää sekä paikallisesti että maailmanlaajuisesti. Toiseksi globalisaatio antaa lisähaasteita tietojärjestelmille. Organisaation pitää olla tietoinen mitkä osat henkilöstön tietojärjestelmistä ovat samanlaisia riippumatta valtioiden rajoista. Samanaikaisesti organisaation pitää olla tietoinen kulttuurillisista eroista, jotka pitää ottaa huomioon suunniteltaessa tietojärjestelmää. Kolmanneksi henkilöstöjohtamisen aktiviteettien automatisoinnilla ja tietokoneistamisella on vaikutus uuden teknologian ja tietojärjestelmän käyttöönotolla organisaatiossa. Prosessi tulisi aloittaa askel askeleelta ja tarvittavat resurssit tulisi osoittaa prosessiin tehokkaasti. Samaan aikaan on tärkeää informoida henkilöstöä käyttöönoton yksityiskohdista ja järjestää heille myös tarvittavaa koulutusta. (Poutanen 2010, 39-40.)

Tietojärjestelmät tuovat usein muutoksia henkilöstöjohtamisen aktiviteetteihin. Muutokset vaikuttavat paitsi rutiininomaisiin prosesseihin, myös johtajien ja henkilöstöjohtamisen ammattilaisten taitoihin. On tärkeää, että henkilöstöjohtajat ymmärtävät mitä tietojärjestelmät oikeastaan ovat ja pitävät sisällään, sekä mitä niiden suunnittelu ja käyttöönotto vaatii. Henkilöstöjohtajien tulisi myös ymmärtää mitä ja miten tietoa on varastoitu, sekä miksi ja miten tietoa voidaan manipuloida, esimerkiksi miten tuotetaan päätöksentekoraportteja. Olisi suuri etu organisaatiolle, mikäli johtajat ja henkilöstöjohtamisen ammattilaiset olisivat tietoisia miten tietoa pystyy määrittelemään ja erittelemään teknisesti ja mitkä ovat erot vanhoihin systeemeihin. Jos teknologista kehitystä ja muutoksia ei oteta huomioon, organisaatiot menettävät paljon rahaa ja resursseja. (Poutanen 2010, 40.) Nämä tietojärjestelmät (kuten esimerkiksi intranet) eivät pelkästään auta henkilöstöjohtajia heidän työssään, vaan myös kaikkia muitakin yrityksen työntekijöitä, jotka päivittäin tarvitsevat relevanttia tietoa yrityksen asioista.

### 3.4 Suunnittelu

Tietojärjestelmät muuttavat informaatioprosessia ja henkilöstön roolia. Ne muuttavat prosesseja, työn määrittelyä ja yhteistyötä työntekijöiden kanssa. Kun mietitään tietojärjestelmien vaatimuksia organisaatioissa, ollaan huolissaan tehokkuudesta ja henkilöstön prosesseista, ja toisaalta miten tietojärjestelmä voisi tehdä organisaation prosesseja tehokkaammiksi. On tutkittu, että jos IT- asiantuntijat ovat mukana kehittämistyössä, järjestelmistä tulee parempia ja käyttäjät ovat näin ollen tyytyväisempiä. Kun organisaatio, tehtävät ja systeemi on balanssissa, työntekijät käyttävät tietojärjestelmiä ja ovat tyytyväisiä. (Poutanen 2010, 41.)

Kun suunnitellaan tietojärjestelmiä, keskitytään hallinnollisiin tehtäviin ja kustannuksiin sekä myös yrityksen tavoitteisiin. Henkilöstöjohtajilla on omat ideansa kuka saa tietojärjestelmiä käyttää ja mitä tietoa ne tulisi sisältää. (Poutanen 2010, 41.) Yrityksessä näkyy selvästi, että siellä halutaan työntekijöiden käyttävän yrityksen Intranettiä, sillä koneita vain tähän tarkoitukseen on tullut lisää. Ne eivät kuitenkaan tavoita läheskään kaikkia työntekijöitä, ja näin ollen pääsyä Intranettiin tulisi kehittää. Ohjesäännöissäkään sanotaan, että työntekijän tulee seurata Intranettiä ja sen sisältöä.

### 3.5 Käyttö

Henkilöstön tietojärjestelmät ovat työkaluja, jotka tukevat johtajien suorittamia toimintoja ja tehtäviä, ja ne myös auttavat heitä tekemään työnsä tehokkaammin. Vaikka tietojärjestelmät onkin pääasiassa suunniteltu henkilöstöjohtajille, myös työntekijöiden ja muiden johtajien olisi hyvä käyttää näitä järjestelmiä, koska ne tehostavat myös heidän työntekeään. (Poutanen 2010, 43.)

Tallink Siljalla on esimiehillä käytössä erilaisia henkilöstöjohtamiseen käytettäviä ohjelmia ja toimintoja. Toisaalta työnteke vaikeutuu, kun pitää olla paljon erilaisia työkaluja, kun kaikki voisi olla yhdessä paikassa. Tähän ratkaisu olisi kokonaisvaltaisempi Intranet.

#### 4 Intranet

Sisäinen Internet, toisin sanoen Intranet, on parhaita tapoja kommunikoida organisaatioiden sisällä. Intranet ei kuitenkaan ole sen kummallisempi kuin yksityinen Internet organisaation sisällä. Intranettiä on helppo käyttää, ja rakentaa. Tämän vuoksi se on loistava työkalu saada yhteys koko organisaatioon ja jakaa tietoa. Intranet auttaa työntekijöitä päätöksenteossa ja asiakaspalvelussa. Nykypäivän Intranetit ovat pääasiassa portaaleja, jotka tarjoavat keskitetysti pääsyn organisaation tietovarastoihin, työkaluihin, järjestelmiin ja palveluihin sekä työssä päivittäin tarvittaviin tietoihin, ohjeisiin ja työvälineisiin sekä yhteydet muihin organisaation jäseniin ja yhteisöihin. Yrityksmaailmassa Intranetit tarjoavat ympäristön, jossa työntekijöille tarjotaan kaikille yhteisten konsernitason sisältöjen ja työvälineiden lisäksi sisältöjä myös muun muassa hänen työtehtäviinsä ja vastualueeseensa, maantieteelliseen sijaintiinsa sekä edustamaansa yksikköön tai divisioonaan perustuen. Näin ollen työntekijä saa yhdellä näkymällä ja yhdellä sisään kirjautumisella tarvitsemansa tiedon ja tarvitsemansa välineet. (Lehmuskallio 2008.) Kuvassa 2 on havainnollistettu Intranetin eri käyttötarkoituksia.



Kuva 2: Intranet käyttötarkoituksia.

Kuvassa 2 on listattu Intranetin eri käyttötarkoituksia. Kuvasta käy ilmi Intranetin monipuolisuus. Kuva ei kuitenkaan kerro koko totuutta, sillä Intranetillä on melkeinpä rajaton määrä erilaisia käyttövaihtoehtoja. Näitä ovat sähköposti, erilaiset rekisterit ja hakemistot, organisaatiokaaviot, kaikki tiedotteet ja erilaiset julkaisut, henkilöstömanuaalit, koulutukseen liittyvät asiat, avoimet työpaikat, erilaiset muistiot, myyntiraportit, rahoitusraportit, tietoa asiakkaista, markkinointiin liittyvät asiat kuten esitteet, videot ja esitykset, tuotetietoutta, tietoa tuotteiden kehittämisestä, tavarantoimittajien katalogit, inventaario- ja varastotietoa, laatustatistiikkaa, verkostojohtaminen ja varallisuusjohtaminen sekä työryhmäohjelmat ja työnkulku. Sen enempää edellä mainittuja toimintoja avaamatta voi sanoa, että Intranetistä tulisi löytyä kaikki se tieto, jota työntekijät tarvitsevat suorittaakseen työtehtävänsä tehokkaasti ja vaivattomasti ilman turhaa tiedonhakua. (Hills 1997, 3-8.)

#### 4.1 Intranetin hyödyt

Intranetin hyödyt voidaan jakaa konkreettisiin ja aineettomiin hyötyihin (engl. sanoista tangible ja intangible benefits). Konkreettiset hyödyt ovat niitä, jotka voidaan selvästi huomata aisteilla. Aineettomia hyötyjä on taas vaikeampi havainnoida, koska niitä ei pysty tuntemaan minkään aistien avulla. Toisin sanoen ne ovat kulisseyssä tapahtuvia asioita, jotka eivät näy asiakkaille. (Hills 1997, 21-22.)

Intranetin konkreettisia hyötyjä ovat sen nopea ja helppo toteutus. Näiden lisäksi se on myös halpa työkalu. Intranettiä on helppoa käyttää ja näin ollen se säästää työntekijöiden aikaa jolloin työnteko tulee tehokkaammaksi ja konkreettisesti säästää kustannuksia. Intranetin ansiosta myös kommunikointi helpottuu. Esimerkiksi ongelmatilanteissa voi Intranetin kautta saada ratkaisun tai toimintamenetelmiä ongelman ratkaisuun muilta Intranetin käyttäjiltä. Intranet luo myös turvallisuutta ja joustavuutta. (Hills 1997, 21-22.)

Intranetin aineettomia hyötyjä ovat muun muassa sen tarjoama parempi kommunikointi ja sen tarjoama pääsy erilaisiin tärkeisiin jokapäiväisessä työssä tarvittaviin tietoihin. Intranetin avulla pystyy myös jakamaan tarvittavaa ja hyödyllistä tietoa. Sen avulla myös koordinointi ja yhteistyö helpottuvat mikäli sitä hyödynnetään kunnolla. Näiden lisäksi sitä voidaan myös käyttää innovoimiseen ja luovuuteen sekä se myös tarjoaa uusia liike-elämän mahdollisuuksia. (Hills 1997, 21-22.)



Intranetin käyttöön liittyy totta kai myös riskejä. Esimerkiksi liiallisen tiedon määrä intranetissä, mikä saattaa aiheuttaa kaaosta sen sisällä. Myös turvallisuusriski on olemassa nykyajan tietoverkkoihin pohjautuvassa yhteiskunnassa. Lisäksi myös johtajilla saattaa olla johtamisen pelko ja se, että työntekijät saavat Intranetin kautta tietoa, joka ei kuuluisi heille. Mikäli intranet ei ole integroitu ratkaisu, saattaa se vaikuttaa tuottavuuteen. Tuottavuuteen vaikuttaa myös mahdolliset piilossa olevat kustannukset tai kustannukset joita ei osata liittää Intranetin käyttöön. (Hills 1997, 30.)

#### 4.2 Vaikutus

Intranet vaikuttaa yrityksiin parantaen ryhmien tuottavuutta. Vahvat ryhmät ja yhteistyö saavat aikaan voimakkaamman lopputuloksen kuin kaikki osat erikseen. Esimerkiksi laivalla eri osastojen yhteistyö saattaa saada asiakkaalle sellaisen tunteen, että kokonaisuudessaan ollaan vahvempia kuin jokainen osasto erikseen laskettuna yhteen. Tämä perustuu työntekijöiden työntekoon eri osastoilla. Asiakkaan sen huomattaessa saa hän kuvan henkilökunnan laajasta ammattitaidosta ja monipuolisuudesta. Nykyään kulttuuri on menossa siihen suuntaan, että haetaan moniosajia, jotka pystyvät tekemään työtä useammassa eri työpisteessä. Tämä on Intranetin yksi vaikutus. (Hills 1997, 287-289.)

Lisäksi Intranet tekee rajoista olemattomia, muuttaa kulttuuria avoimempaan ja rehellisempään suuntaan sekä auttaa luottamuksen rakentamisessa. Tämän johdosta työntekijät jakavat tietotaitoaan helpommin, jolloin taas tuottavuus lisääntyy yli osastorajojen. Toisin sanoen Intranet myös repii auki toiminnallisia rajoja, jolloin esimerkiksi yhden osaston ongelmiin myös muut osastot voivat tarjota ratkaisuja. Tämän johdosta työntekijät tuntevat itsensä tärkeämmiksi, kun saavat osallistua muuhunkin työhön kuin oman osaston ja tarjota omaa ammattitaitoaan ongelmien ratkaisuisissa. Tästä johtuen heistä tulee enemmän innovatiivisia ja luovia ja tämä auttaa myös työntekijöitä näkemään asioita useista eri näkökulmista. Näin ollen intranet auttaa luomaan joustavamman ja sopeutuvaisemman organisaation. (Hills 1997, 287-289.)

Intranetin yksi päätarkoitus on auttaa työntekijöitä pääsemään käsiksi oleelliseen tietoon nopeammin. Näin ollen se nopeuttaa työskentelyä ja auttaa päätöksenteossa. Intranet vaikuttaa myös liike-elämän prosesseihin. Se esimerkiksi vähentää kierron aikaa ja näin ollen prosessien kustannuksia. Se myös tukee virtuaalisia toimintoja, jolloin asiakaspalvelijat pystyvät olemaan enemmän asiakkaiden kanssa, jonka seurauksena myynnin pitäisi nousta. Intranet myös mahdollistaa yhteistyön asiakkaiden kanssa, jolloin pystytään kehittämään tuotetta myös heidän halujensa, toiveidensa ja tarpeidensa mukaan. Näin ollen yritykset pystyvät nopeammin ja tehokkaammin tyydyttämään asiakkaiden tarpeet. (Hills 1997, 287-289.)

Intranetin avulla pystytään myös helpommin poistamaan johdon tarpeettomat kerrokset, jolloin säästetään rahaa. Tämän mahdollistaa viestinnän helpottuminen suoraan niille työntekijöille joille tieto kuuluu. Tämän ansiosta välissä olevien esimiesten ei tarvitse jakaa kaikkea tietoa alaspäin, vaan he voivat keskittyä siihen ydintyöhön, joka on heille annettu. Toisaalta näin saadaan myös vähennettyä johdollisia kerroksia, mikäli kaikille ei jää tarpeeksi tai tarpeeksi olennaisia tehtäviä tehtäväksi. Näin yritykset ja organisaatiot säästävät rahaa ja toiminta tehostuu. (Hills 1997, 287-289.)

Viestinnän helpottuminen on yksi pääsyy miksi Tallink Siljan Intranettiä tulisi kehittää. Esimerkiksi M/S Silja Europan penttereiden ilmoitustauluilla on lukematon määrä erilaisia papereita, joissa tietoa jaetaan työntekijöille. Tämä on ehkä toiminut joskus, kun ei ole ollut nykyajan tekniikan tuomia mahdollisuuksia sisäiseen viestintään. Lisäksi kukaan ei koskaan kerro, milloin ilmoitustaululle on ilmestynyt uutta tietoa, joten kaikki paperit pitää aina käydä läpi. Tämän lisäksi paljon tärkeääkin tietoa menee ohi monelta työntekijältä. Esimerkkinä extrojen palvelukoulutus, josta suuri osa ei tiennyt mitään - ennen kuin oli liian myöhäistä. Tämän vuoksi Intranetin kehittäminen on tärkeää, koska sieltä olisi helppo hakea tietoa. Lisäksi melkein jokaisella on nykyään kotonaan mahdollisuus päästä Internetiin, ja monet lukevatkin sähköpostinsa jopa päivittäin - miksi ei siis voisi samalla käydä katsomassa onko omaa työtä koskien tullut jotain uutta oleellista tietoa?

Intranet on sisäinen tietojärjestelmä, joka on toteutettu Internet-ratkaisuilla. Näin ollen käyttäjälle tarjotaan tuttu selainliittymä. HTML-koodilla määritellään sivun rakenne, johon pystytään lisäämään palvelimen suorittamia script-ohjelmia tai selaimessa suoritettavia Java-appletteja. Pyyntöjen ja vasteiden välittämiseen käytetään HTTP-protokollaa ja liittymät operatiivisiin järjestelmiin toteutetaan avoimilla tietokantakielillä ja -liitännöillä. (Puska 2000, 279.) Toisin sanoen intranetin "sisälle" pystytään liittämään toimivia ohjelmia, jotka olisivat yhteydessä esimerkiksi käytettävään työvuorojen laatimiseen käytettävään ohjelmaan, jolloin intranetistä voisi esimerkiksi katsoa omat työvuoronsa, eikä tarvitsisi soitella laivalle että mihin aikaan työt alkavat omalla kohdalla ennen kuin saapuu laivaan.

#### 4.3 Etäkirjautuminen ja turvallisuus

Mikäli Intranettiä kehitetään kokonaisvaltaiseksi työkaluksi työntekijöiden työnteon helpottamiseksi, eteen tulevat myös turvallisuuskysymykset. Näitä kysymyksiä ovat lähinnä etäkirjautumisen haitat, yksityisyys ja turvallisuus. Näitä asioita olisi hyvä sivuta opinnäytetyössä, vaikka ne eivät suoranaisesti viitekehykseen kuulukaan, mutta ovat silti tärkeä osa intranetin toimivuutta.

Etäkirjautumispalvelu tarjoaa työntekijöille mahdollisuuden kirjautua Intranettiin muualta kuin palveluun tarkoitetuilta tietokoneilta. Kyseisen palvelun avulla henkilöt pystyvät suorittamaan tiettyjä tehtäviä esimerkiksi kotoa käsin. Tämä piirre pitää kuitenkin rajoittaa vain käyttäjille, joilla on kelvolliset tilit etäkoneella. Toinen mahdollisuus on että suoritus sallitaan ainoastaan töille tai tiedostoille, jotka ovat luokiteltu julkisiksi. (Crichlow 2001, 7.)

Esimerkiksi jos TallinkSiljan Intranettiin kirjautuminen tehtäisiin mahdolliseksi esimerkiksi kotoa, voisi olla mahdollista että sieltä käsin pystyisi ainoastaan avaamaan julkisia dokumentteja. Tämäkin kuitenkin jo helpottaisi tiedonhakua, koska suurin osa henkilöstöön tietoon tulevista asioista on julkisia, tai sellaisia joista ei kenellekään muulle ole minkäänlaista hyötyä. Etäkirjautumisen mahdollistaminen helpottaisi esimerkiksi extrojen töihin kutsumista. Esimerkiksi eräällä vaateketjulla ainakin pääkaupunkiseudulla toimii Intranetissä palvelu henkilöstölle, jossa pystyy itse ottamaan itselleen työvuoroja joko omasta työpaikasta tai myös muista saman ketjun liikkeistä, mikäli se sattuu sopimaan. Toisin sanoen työnantaja julkaisee Intranetissä vapaat työvuorot ja henkilöstö voi sieltä niitä itselleen valita. Tällaista systeemiä ollaan tulossa kokeilemaan myös yrityksessämme (ohjelma nimeltä Laura) - ja näin ollen sen voisi sisällyttää Intranetin toimintaan, ettei tulisi uutta irrallista ohjelmaa. Tavoitehan Intranetissä on että kaikki tarvittava tieto löytyy yhdestä ja ainoasta paikasta.

Mikäli Intranetin käyttöä aiotaan levittää laajalle käyttäjäkunnalle, on varmistuttava että luvaton käyttö, epäeheyttä ja aineiston menetystä vastaan on suojauduttu.

Turvallisuusongelmat liittyvät verkkoon pääsyyn. Voidaankin sanoa, että mikäli tehdään mahdolliseksi kirjautuminen Intranettiin ulkopuolelta, samalla se saatetaan haavoittuvaksi ulkomaailman hyökkäyksiä vastaan. Toisaalta on olemassa strategioita, joilla luodaan luottamusta käyttäjille. Tällaisia ovat salasanat, pääsylvuettelot, rekisteröinti ja muistin suojaus. Edellä mainittuja onkin käytetty tehokkaasti itsenäisissä järjestelmissä. (Crichlow 2001, 15.)

Myös turvallisuusriskit tulee ottaa huomioon Intranettiä kehitettäessä. Tämän vuoksi asia on otettu esille, jotta se ei pääsisi unohtumaan. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan keskityä turvallisuusongelmiin, koska se kuuluu enemmänkin tekniseen toteutukseen.

## 5 Menetelmät ja tutkimuksen kulku

Alussa tämä opinnäytetyö oli nimikkeeltään "Intranet henkilöstöjohtamisen työkaluna". Nyt valmiissa työssä on unohdettu kokonaan henkilöstöjohtaminen erillisenä osana, ja työn aihe onkin "Taustatutkimus Tallink Siljan Intranetin kehittämiseen".

## 5.1 Tutkimustapa ja sen perustelut

Olen valinnut tutkimustavaksi kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimustavan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä piirteitä ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista ja teoriasta. Tunnusomaista on myös aineiston keruun suunnitelmat. Tärkeää aineiston keruussa on, että havaintoaineisto soveltuu määrälliseen eli numeeriseen mittaamiseen. (Hirsjärvi, 136.)

Vaikkakin tutkimus on kartoittava, eli kartoitetaan henkilöstön toiveet ja tarpeet ja näin yritetään löytää uusia näkökulmia intranetin käyttöön ja sisältöön, valittiin kvantitatiivinen tutkimus, koska se perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. (Jyväskylän yliopisto). Tässä tapauksessa tilasto saadaan aikaan teettämällä henkilöstölle kysely, jonka analyysiin kehittämisideat pohjautuvat.

Pääasiallisena valintakriteerinä kvantitatiiviselle tutkimukselle oli sama kuin Majamaan opinnäytetyössä. Tässä tutkimustavassa on mahdollista antaa mahdollisimman monelle henkilöstöön kuuluvalle mahdollisuus tuoda oma mielipiteensä julki. Toisin sanoen näin on mahdollista saada kattava kuva henkilöstön mielipiteistä intranetin toimivuudesta ja toiveista sisällön suhteen. Lisäksi syvällisempää tietoa saadaan kyselylomakkeen avoimien kysymysten avulla. (Majamaa, 27.)

## 5.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen avulla kesällä 2012 M/S Silja Europalla. Vastaamisaikaa oli melkein kolme kuukautta, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn. Pitkä toteutus kyselylle juontaa juurensa siitä, että kesällä vakituisilla työntekijöillä on kesälomat, jolloin ollaan pois työpaikalta vähintään kolmen viikon ajan. Näin ollen lyhyempi vastausaika saattaisi sulkea osan henkilöstöstä kokonaan kyselyn ulkopuolelle. Lisäksi kesäaika on hyvä teettää kysely, koska henkilökuntaa on normaalia enemmän suuren määräaikaistyöntekijöiden määrästä johtuen.

Kysely teetettiin paperiversiona, sillä henkilöstöllä on melko huonot mahdollisuudet vastata kyselyyn sähköisesti työaikana. Eikä monikaan varmasti olisi kuluttanut vapaa-aikaansa kyselyyn vastaamiseen. Näin ollen todennäköisesti saatiin suurempi määrä vastauksia. Kysely oli henkilökunnan tiloissa messissä, jossa melkein kaikki työntekijät käyvät päivittäin. Lisää huomattavuutta kyselylle saatiin lähettämällä osastojen esimiehille sähköpostia olemassa olevasta kyselystä, jota he sitten markkinoivat alaisilleen. Myös messin infotelevisiossa oli mainos tutkimuksesta.

### 5.3 Kyselylomakkeen rakenne

Kyselyä tehdessä on hyvä ottaa huomioon, kuinka paljon vastaajilla on aikaa tai halua vastata kyselyyn. Lisäksi kysymysten tulee olla sellaisia, joihin vastaajat osaavat vastata.

Kyselylomakkeen ulkoasun tulee olla selkeä, eikä se saa olla liian pitkä. Kohtuullinen vastaamisaika on noin 15 minuuttia. Kyselyä tulisi lähteä rakentamaan sen perusteella, mitä sillä halutaan saada selville. Kysymysten tulee olla yksinkertaisia ja selkeitä, mutta kuitenkin tarpeeksi asiaa kattavia. On tärkeää, että vastaajat tuntevat olevansa turvassa kyselyä tehdessään. Tämän vuoksi esimerkiksi yhteystietoja ei tulisi kysyä, ja muitakin taustatietoja käytetään yleensä vain tilastollista analyysia varten. (Yhdistystieto.)

Helppoimmat kysymykset kannattaa kysyä heti kyselyn alussa. Taustatiedot, kuten ikä, sukupuoli tai koulutus, kannattaa kysyä vasta lomakkeen lopussa, sillä henkilökohtaisten tietojen kysyminen heti alussa saattaa aiheuttaa negatiivisia tunteita. Pääasia on, että kyselylomakkeen rakenteessa on pyrittävä loogisuuteen. Vaikka kyselyssä voidaan kysyä monenlaisia asioita, kannattaa saman aihealueen kysymykset laittaa saman otsikon alle. (Yhdistystieto.)

Kysymyksien kannattaa aina olla tarkkoja ja perusteellisia, jolloin saadaan konkreettisesti hyödynnettäviä vastauksia. Vastausvaihtoehtojen tulee olla toinen toisensa poissulkevia. Tässä kuitenkin poikkeuksena monivalintakysymykset ja preferenssiä kartoittavat kysymykset. Päällekkäisiä vastausvaihtoehtoja tulee välttää sekaannusta aiheuttavina. Yleinen tapa tehdä vastausvaihtoehdot on luoda sanallinen asteikko. Ei ole kuitenkaan suotavaa käyttää liikaa ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehtoa. (Yhdistystieto.)

Kyselyä laadittaessa siitä yritettiin laatia mahdollisimman yksinkertainen, jotta siihen olisi helppo vastata. Näin ollen henkilöstä ei turhautuisi sitä täyttäessä ja saataisiin mahdollisimman luotettavia vastauksia.

Lomaketta suunniteltaessa mietittiin, että ei haluta minkäänlaisia neutraaleja vastauksia. Tämän vuoksi eliminoitiin mahdollisuus tähän, ja vastausta tehdessä pitikin olla jotain mieltä suuntaan tai toiseen. Aika useissa kyselyissä on mahdollisuus vastata viidellä eri tavalla, yleensä merkatun numeron yhdestä viiteen, ykkösen ollessa täysin samaa mieltä ja viitosen täysin eri mieltä. Näin ollen kolmosen merkkamalla vastaus on aina neutraali eli ei mitään mieltä. Tämä vaihtoehto onnistuttiin eliminoimaan asettamalla skaalaksi ykkösestä neloseen. Ykkösen tarkoitti näin ollen täysin samaa mieltä, kakkonen osittain samaa mieltä, kolmonen osittain eri mieltä ja nelonen täysin eri mieltä.

Lomakkeen kysymykset jaettiin aihealueittain, jolloin kyselylomakkeesta tuli selkeä ja helposti ymmärrettävä. Näin ollen vastaajan oli helppo vastata kysymyksiin, eikä tulisi turhautumista kesken lomakkeen täyttämisen. Kysymyksistä yritettiin myös tehdä tarpeeksi ytimekkäitä, jolloin niistä saa paljon tärkeää tietoa, jolloin ei tarvita liian montaa kysymystä tarpeellisen tiedon saamiseksi. Otettiin myös hieman suuntaa Majamaan tekemästä kyselystä omassa opinnäytetyössään, koska se oli selkeä ja helppo täyttää, sillä siinä ei ollut liikaa kysymyksiä ja kysymykset oli hyvin muotoiltu.

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa kysymykset viittaavat henkilöstön tämänhetkiseen intranetin käyttöön ja tyytyväisyyteen sen sisällöstä ja toimivuudesta. Toisessa kyselylomakkeen osiossa kysymykset kohdistuvat tulevaan ja henkilöstön ajatuksiin, toiveisiin ja tarpeisiin siitä, mitä ja miten intranetin tulisi sisältää ja miten sen tulisi heidän mielestään toimia. Kolmas ja viimeinen osio käsittelee itse vastaajia yleisellä tasolla vastaajaprofiilin luomiseksi. Kyselylomake löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 1.

#### 5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Määrälliselle tutkimukselle voidaan asettaa kaksi perusvaatimusta. Toinen on luotettavuus eli reliabiliteetti, ja toinen pätevyys eli validiteetti. Luotettavuudella tarkoitetaan saatujen tulosten tarkkuutta. Saadut tulokset ovat tarkkoja, mikäli tutkimuksen luotettavuutta kuvastaa sen toistettavuus, eli mikäli tutkimus toteutettaisiin aina uudestaan ja uudestaan samoissa olosuhteissa, pysyisivät tulokset samoina. Tulosten tarkkuuteen vaikuttaa myös sattuma, sillä se ei saa vaikuttaa saatuihin tutkimustuloksiin. Pätevyydellä taas tarkoitetaan sitä, että tutkimus mittaa sitä mitä sen on suunniteltu mittaavan. Tämä tarkoittaa sitä, että tavoitteet on pitänyt asettaa tarkasti ennen tutkimuksen toteuttamista. Myös aineistonkeruu liittyy olennaisesti tutkimuksen validiteettiin. Toisin sanoen tutkijan on jokaisen kysymyksen kohdalla arvioitava valitun mittarin pätevyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että kysymyksillä pitää olla teoriapohjaa. (Heikkilä 2008, 29-30.)

Tässä tutkimuksessa on pyritty ratkaisemaan tutkimuksen luotettavuus siten, että vastaajat saavat kaikki vastata anonyymisti, jolloin heille ei tule paniikkia siitä, että joku saisi tietää miten he ovat vastanneet. Tämän ansiosta he voivat luottavaisesti vastata kyselyyn ja näin ollen saadaan luotettavia vastauksia, kun kaikki uskaltavat olla rehellisiä. Myös kyselylomakkeen selkeys auttaa saavuttamaan luotettavuuden, koska kun kysymykset esitetään selvästi ja ymmärrettävästi, eivät vastaajat ymmärrä kysymyksiä väärin. Näin ollen he pystyvät vastaamaan kysymyksiin vaivattomasti ja oikein omien tarpeidensa ja halujensa mukaisesti. Jokaisen kysymyksen kohdalla ollaan mietitty mitä sillä ajetaan takaa. Ollaan myös miettinyt kysymysten asettelua, jotta ne olisivat mahdollisimman helposti ymmärrettävissä. Kysymykset myös kaikki liittyvät kokonaisuuteen, jota tutkimuksella haetaan takaa. Näin myös taataan tutkimuksen pätevyys.

## 5.5 Menetelmien esittely

Opinnäytetyö on sekä toiminnallinen että tutkimuksellinen. Toiminnallista on kyselyn teettäminen organisaatiossa, mutta tulosten analysointi ja siitä seuraavat kehittämisideat ovat sen sijaan tutkimuksellisia. Toisaalta kehittämisideoiden laatiminen on toiminnallista, tosin ne peilataan teoriapohjaan. Ongelmana työssä on ollut teorian löytäminen, mutta löydetty teoria on ollut erittäin hyödyllistä ja ajan tasalla olevaa. Tutkimuksen pohjana on myös toiminut Olli Majamaan vuonna 2011 tekemä opinnäytetyö intranetin kehittämisestä.

Tärkein menetelmä on kyselylomake, eli kyselyn teettäminen. Tällä pyrittiin saamaan mahdollisimman laaja tietopohja siitä, mitä työntekijät haluavat intranetin sisältävän ja miten sen halutaan toimivan. Kyselyn perusteella pääasiassa syntyvät kehittämisideat.

Toinen menetelmä on Benchmarking. Toisin sanoen on vertailtu vähän mitä muut Intranetit pitävät sisällään - mahdollisuuden rajoissa totta kai, sillä kaikkiin ei tietenkään päässyt käsiksi.

Tiedonhankinta oli myös tärkeässä roolissa, jotta pystyi mahdollisimman hyvin perustelemaan teorian avulla kyselystä ilmenneet kehittämisideat. Tiedonhankintaan käytettiin Laurean Leppävaaran toimipisteen kirjastoa ja erinäisiä sähköisiä lähteitä.

## 6 Tulokset

Tässä kappaleessa tullaan käsittelemään kyselystä saatuja tuloksia. Avataan vastauksia mahdollisimman pitkälle, minkä pohjalta seuraavassa luvussa esitellään niistä saadut johtopäätökset, toisin sanoen esitellään saadut kehittämisideat, jotka pohjautuvat kyselyyn vastanneiden työntekijöiden tarpeisiin ja toiveisiin.

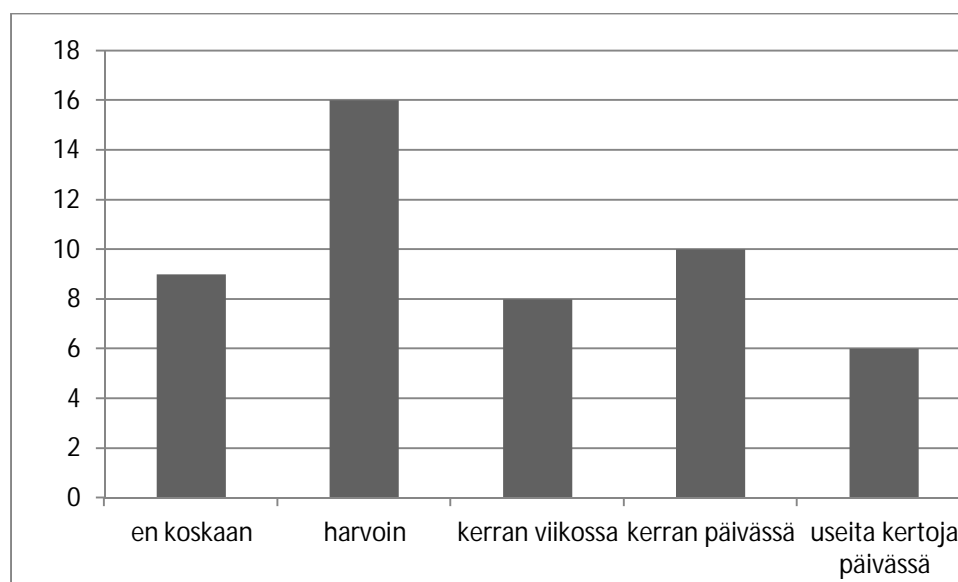
Kyselyyn vastasi 49 M/S Silja Europan työntekijää heinäkuun alusta syyskuun 23:een päivään ulottuvalla aikavälillä. Kyselyyn odotettiin saatavan sata vastausta. Tavoitteesta jäätiin siis puoleen, mutta 49 vastaustakin riittää melko kattavan analysoinnin tekoon, sillä se on noin 20 % kaikista M/S Silja Europan työntekijöistä.

Kyselyn tulokset avataan kysymys kerrallaan, kuitenkin teemoittain. Sanallisen avaamisen lisäksi selvennetään kyselyn kysymysten tuloksia erilaisilla kuvilla ja kaavioilla.

## 6.1 Tausta

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin työntekijöiltä kuinka usein he käyttävät Intranettiä. Vastausvaihtoehtoina olivat a) en koskaan, b) harvoin, c) kerran viikossa, d) kerran päivässä ja e) useita kertoja päivässä. Kysymykseen liittyi myös lisäkysymys. Mikäli vastaaja vastasi ”en koskaan”, pyydettiin lisäselvitystä että miksi kyseinen henkilö ei koskaan käytä Intranettiä.

Hajonta oli melko suurta ensimmäisessä kysymyksessä. Vastaajista 18 % ilmoitti että ei koskaan käytä Intranettiä, 33 % käyttää joskus, 16 % kerran viikossa, 21 % kerran päivässä ja vain 12 % käyttää Intranettiä useita kertoja päivässä. Kaaviosta 1 näkee selvemmin vastausten jakautumisen.

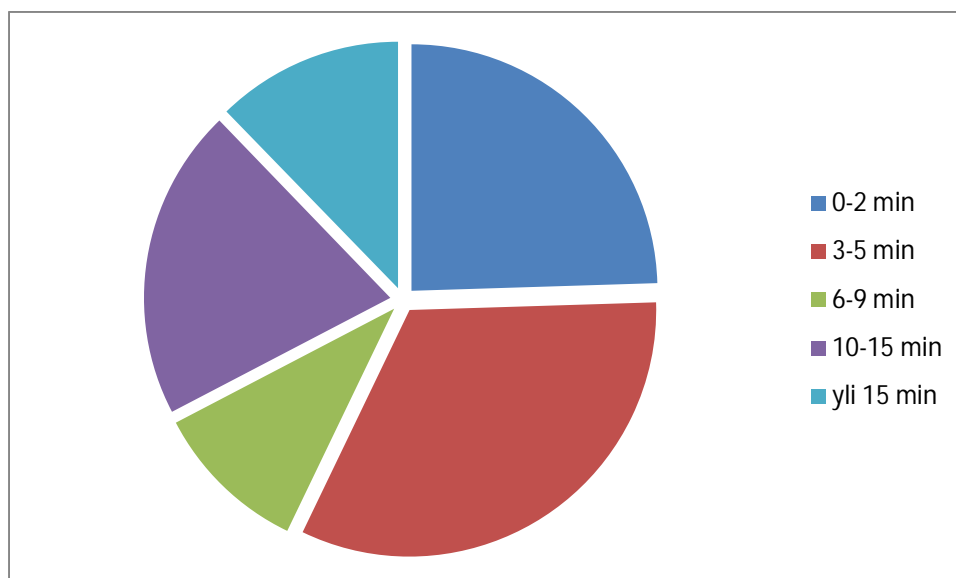


Kaavio 1: Intranetin käyttö.

Kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa kuinka usein henkilöstö käyttää Intranettiä. Suurin osa vastaajista sentään käyttää joskus, mikä on jo hyvä asia ja yli viidennes käyttää joka päivä. Kuitenkin selvisi että melkein viidennes henkilöstöstä ei koskaan käytä Intranettiä. Kun pyydettiin lisäselvitystä Intranetin käyttämättömyyteen, vain harva vastasi tähän kysymykseen. Vastauksia tuli kahdenlaisia. Suurin osa vastasi että ei ole tarvetta. Toisenlainen vastaus oli kiinnostuksen puute, ajan riittämättömyys tai osaamattomuus.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin kuinka paljon kerrallaan työntekijät käyttävät Intranettiä. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää käyttötottumuksia ajan suhteen. Vastausvaihtoehtoina olivat 0-2 minuuttia, 3-5 minuuttia, 6-9 minuuttia, 10-15 minuuttia ja yli 15 minuuttia.

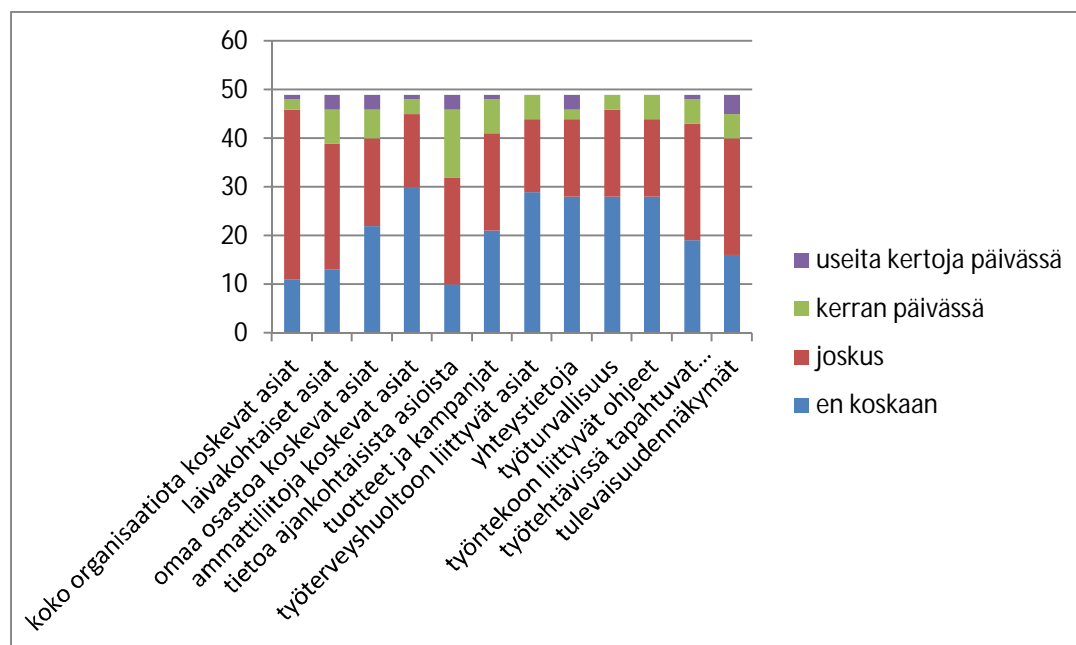




Kaavio 2: Intranetin käytön kesto yhdellä istumalla.

Suurin osa (1/3) vastaajista käytti Intranettiä kolmesta viiteen minuuttia kerrallaan. Myös joka viides vietti Intranetissä 10 – 15 minuuttia. Kuitenkin joka neljäs käytti aikaa vain nollasta kahteen minuuttia. Tässä ajassa ei paljon muuta ehdi kuin katsoa etusivua. Nämä todennäköisesti ovat sellaisia henkilöitä, joita kiinnostavat vain suurimmat uutiset, joita he etsivät Intranetistä. Toisaalta taas yli 10 tai 15 minuuttia intranetissä aikaa viettävät tarvitsevat sitä jokapäiväisessä työssään. Selkeästi yli puolet viettivät aikaa Intranetissä vain nollasta viiteen minuuttia. Kaaviosta 2 selviää paremmin vastausten jakautuminen.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin kuinka usein henkilö käyttää Intranettiä hakeakseen tietoa tietyistä asioista. Kohdat olivat koko organisaatiota koskevat asiat, laivakohtaiset asiat, omaa osastoa koskevat asiat, ammattiliittoja koskevia asioita, tietoa ajankohtaisista asioista, tietoa tuotteista ja kampanjoista, työterveyshuoltoon liittyvistä asioista, henkilöiden yhteystietoja, työturvallisuudesta, työntekoon liittyviä ohjeita, työtehtävissä tapahtuvista muutoksista ja tulevaisuudennäkymistä. Vastausvaihtoehdot olivat 1) ei koskaan, 2) joskus, 3) kerran päivässä ja 4) useita kertoja päivässä. Kysymyksen tarkoitus oli selvittää mihin henkilöstö käyttää Intranettiä ja mitä he etsivät sieltä.



Kaavio 3: Intranetistä haetut asiat ja niiden yleisyys.

Kaaviosta 3 selviää mitä henkilöstö hakee Intranetistä ja kuinka usein. Selvästi eniten etsitään koko organisaatiota koskevia asioita, laivakohtaisia asioita ja tietoa ajankohtaisista asioista. Yllättävän vähän tietoa etsitään ammattiliittoja koskevista asioista, työterveyshuollosta, yhteystietoja, työturvallisuuteen liittyviä seikkoja ja työntekoon liittyviä ohjeita.

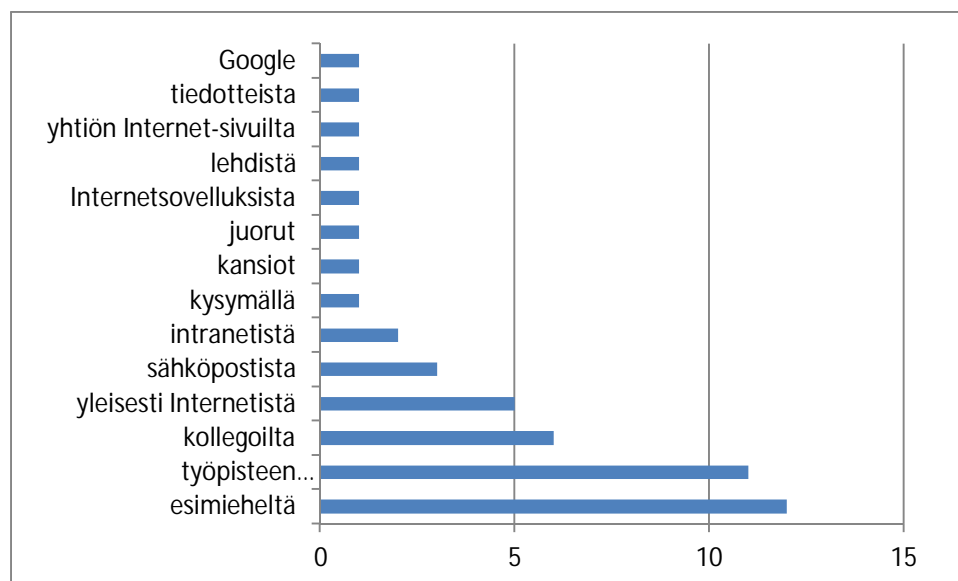
Neljännessä kysymyksessä kysyttiin avoimesti mistä asioista työntekijät haluaisivat tai tarvitsisivat lisää tietoa. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli melko suppeaa niin kuin myös tähänkin kysymykseen. Joitakin vastauksia kuitenkin tuli. Vastaukset voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: toiseen ryhmään kuuluvat ne vastaukset joiden mukaan intranetistä löytyy jo kaikki tarvittava ja toisesta ryhmästä löytyvät ne työntekijät, jotka haluaisivat lisää tietoa.

Ainoastaan kahden vastaajan mielestä intranetistä löytyy jo kaikki tarvittava. Toinen vastaus oli, että kaikki tarvittava löytyy. Toinen vastaus oli, että Intranet on aika kattava, en nyt keksi mitä tietoa lisättäisiin.

Lisää tietoa haluvia olikin sitten enemmän. En ole tutkinut löytyykö näitä asioita Intranetistä vai ei, mutta jos ei löydy, voisi ne sinne lisätä. Mikäli tiedot sieltä jo löytyvät, ovat ne sellaisessa paikassa, että ne eivät tavoita henkilökuntaa. Tiedonhaun helppouteen keskitytään kuitenkin vasta myöhemmässä vaiheessa. Henkilöstö haluaisi lisää tietoa esimerkiksi selkeämpää informaatiota eduista maissa ja miten niitä käytetään (esimerkiksi hotellit). Lisäksi haluttaisiin osastokohtaisia tiedotteita. Joku vastaaja myös haluaisi lisää tietoa avoimista työpaikoista. Lisäksi halutaan lisää tietoa vapaa-ajan toiminnoista sekä koulutus- ja työmahdollisuuksista. Myös kampanjatuotteista halutaan lisää informaatiota.

Liikennetiedotteita toivottiin myös. Edellä mainittujen asioiden lisäksi toivottiin vielä, että Intranet olisi helpompi, toisin sanoen asiakasystävällisempi, käyttää.

Viidennessä kysymyksessä vielä kartoitettiin Intranetin käyttämistottumuksia ja niiden taustoja. Kysymys oli, että mistä yleensä haet työtäsi koskevaa tietoa. Tämä oli myös avoin kysymys, johon kaikki eivät vaivautuneet vastaamaan, mutta vastauksia tuli silti mukavasti, ja monet olivatkin laittaneet enemmän vaihtoehtoja kuin yhden.

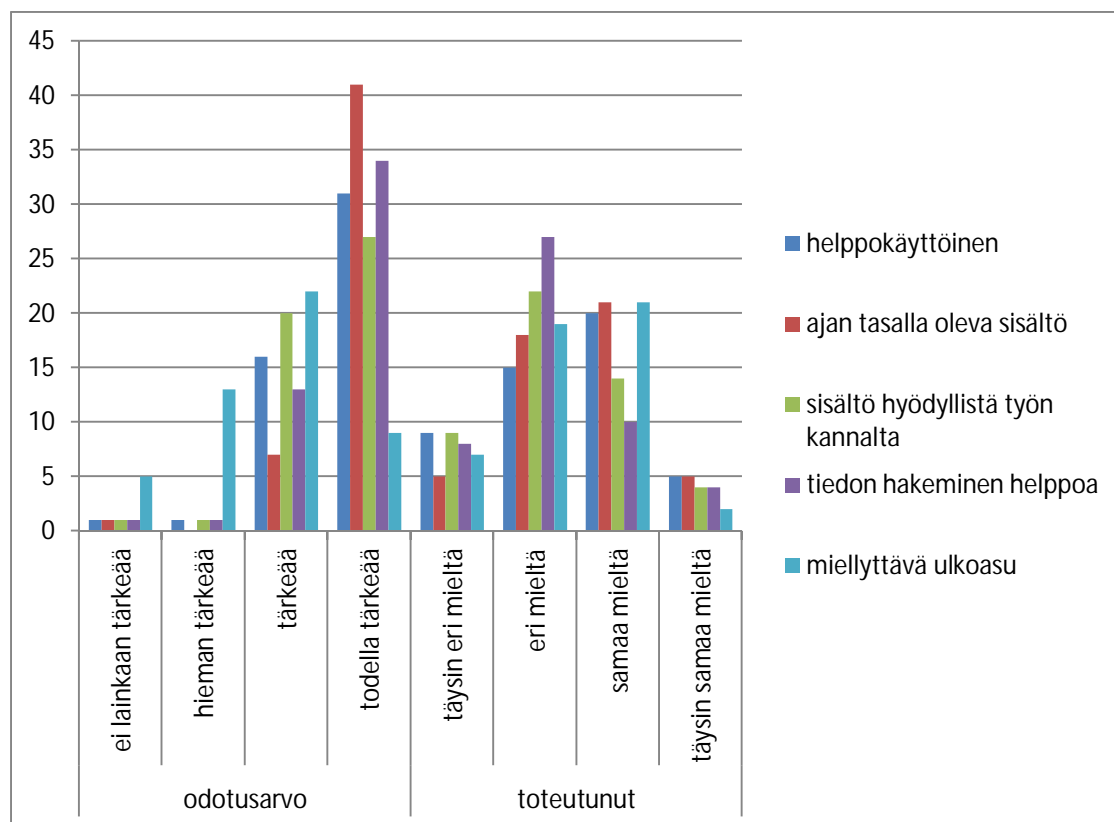


Kaavio 4: Työtä koskevan tiedon haun kohteet.

Suurin osa haki tietoa suoraan esimieheltä tai oman työpisteen ilmoitustaululta. Suosituttu oli myös tiedon hankkiminen kysymällä kollegoilta tai yleisesti Internetistä etsimällä. Kaaviosta 4 selviää loputkin tiedon lähteet sekä niiden suhteet toisiinsa.

## 6.2 GAP-analyysi

Kysymyksessä numero kuusi kysyttiin kuinka tärkeänä vastaaja pitää tiettyjä Intranetin ominaisuuksia. Nämä ominaisuudet ovat helppokäyttöisyys, ajan tasalla oleva sisältö, sisällön hyödyllisyys työnteon kannalta, tiedon helppo hakeminen ja ulkoasun miellyttävyys. Seitsemännessä kysymyksessä taas kysyttiin miten nämä ominaisuudet vastaajien mielestä toteutuvat Tallink Siljan Intranetissä. Vastausvaihtoehdot kuudennessa kysymyksessä olivat 1) ei lainkaan tärkeä, 2) hieman tärkeä, 3) tärkeä ja 4) erittäin tärkeä. Seitsemännen kysymyksen vastausvaihtoehdot olivat 1) täysin eri mieltä, 2) eri mieltä, 3) samaa mieltä ja 4) täysin samaa mieltä. Kysymyksistä tehdään GAP-analyysi, eli analysoidaan henkilöstön mielipiteet ominaisuuden tärkeydestä ja mitataan sitä toteutuneeseen ominaisuuden laatuun.



Kaavio 5: Intranetin ominaisuuksien odotusarvot ja toteutuneet arvot.

Kaaviossa 5 on kuvattu palkkien avulla kuinka tärkeänä vastaajat pitävät eri Intranetin ominaisuuksia ja miten ne toteutuvat heidän mielestään Tallink Siljan intranetissä. Helppokäyttöisyys oli melkein kaikkien vastaajien mielestä joko tärkeää tai erittäin tärkeää. Kuitenkin melkein puolet vastaajista oli sitä mieltä, että nykyinen Intranet ei ole helppokäyttöinen. Ajan tasalla oleva sisältö oli melkein kaikkien vastaajien mielestä erittäin tärkeää. Nykyisen Intranetin sisältö ei kuitenkaan ole ajan tasalla, mikäli katsotaan vastaajien mielipiteitä. Melkein puolet vastaajista on tätä mieltä. Sisällön hyödyllisyys on kaikkien vastaajien, pois lukien kaksi vastaajaa, mielestä tärkeää tai todella tärkeää. Kuitenkin reilusti yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että nykyisen Intranetin sisältö ei ole hyödyllistä työn kannalta. Tiedon helppo hakeminen Intranetistä oli todella tärkeää suurimman osan vastaajien mielestä. 35 vastaajaa 49:stä oli sitä mieltä että tiedon hakeminen Tallink Siljan Intranetistä ei ole helppoa. Kyseinen luku on yli 70 % kaikista vastaajista. Selvästi pienin ero oli ulkoasun miellyttävyydessä. Hieman yli puolet vastaajista oli sitä mieltä että ulkoasun miellyttävyyden on tärkeää intranetissä. Jakauma oli myös melko tasan kun kysyttiin Tallink Siljan Intranetin ulkoasun miellyttävyydestä.

### 6.3 Ominaisuuksien puuttuminen

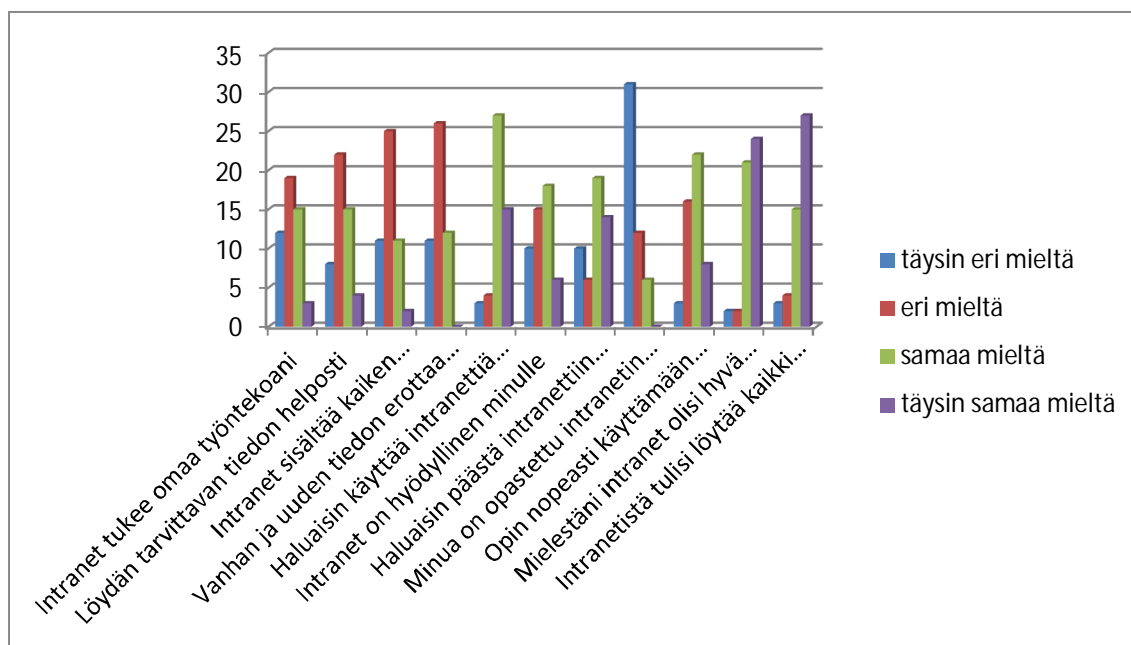
Kyselyn kahdeksas kysymys oli jälleen avoin kysymys, jossa tiedusteltiin vastaajilta millaisia ominaisuuksia heidän mielestään Tallink Siljan Intranetistä puuttuu. Vastauksia tuli jälleen kahdentyypisiä.

Yhdentyypiset vastaukset olivat ”negatiivisia”. Näissä vastauksissa kerrottiin että ei tiedetä kun tullaan toimeen ilman Intranettiä, tai kun sitä ei käytetä. Ei myöskään osattu sanoa ominaisuuksien puutteita Intranetin vähäisen käytön vuoksi. Tämäntyyppisiä vastauksia tuli onneksi ainoastaan neljä kappaletta.

Vastaajien mielestä Intranetistä puuttuu seuraavanlaisia ominaisuuksia: moni haluaisi siitä selkeämmän ja helppokäyttöisemmän, selkeämpää sisällön hakua toivotaan ja tärkeänä asiana nousi esille myös vastaajien halu löytää laivan sisäinen tieto intranetin kautta. Haluttiin myös tietoa ja kaavakkeita erilaisiin vapaaehtoiisiin lomiin ja eläkkeeseen liittyen. Toiveena oli laajempaa näkemystä ja selvästi esillä olevaa ajankohtaista tietoa. Kerrottiin myös, että työhaussa linkitys ei ole toiminut, jolloin toimen hakeminen on ollut hankalaa. Tällä vastaaja todennäköisesti haluaa lisää toimintavarmuutta. Oli puututtu laitteistojen ominaisuuksiinkin, sillä oli toivottu lisää nopeutta laivan tietokoneisiin.

### 6.4 Väittämät

Kyselyn yhdeksännessä kysymyksessä pyydettiin vastaamaan erilaisiin väittämiin omaa mielipidettä parhaiten kuvaavalla vastausvaihtoehdolla. Väittämät olivat: Intranet tukee omaa työntekeäni, löydän tarvittavan tiedon helposti, Intranet sisältää kaiken tarpeellisen tiedon, vanhan ja uuden tiedon erottaa helposti, haluaisin käyttää Intranettiä apuna työssäni, Intranet on hyödyllinen minulle, haluaisin päästä Intranettiin myös kotoa saadakseni nopeammin itseäni koskevaa tietoa, minua on opastettu Intranetin käyttöön, opin nopeasti käyttämään Intranettiä, mielestäni Intranet olisi hyvä tiedotuskanava ja Intranetistä tulisi löytää kaikki tarvitsemani tieto työhön liittyen. Vastausvaihtoehdot olivat 1) täysin eri mieltä, 2) eri mieltä, 3) samaa mieltä ja 4) täysin samaa mieltä.

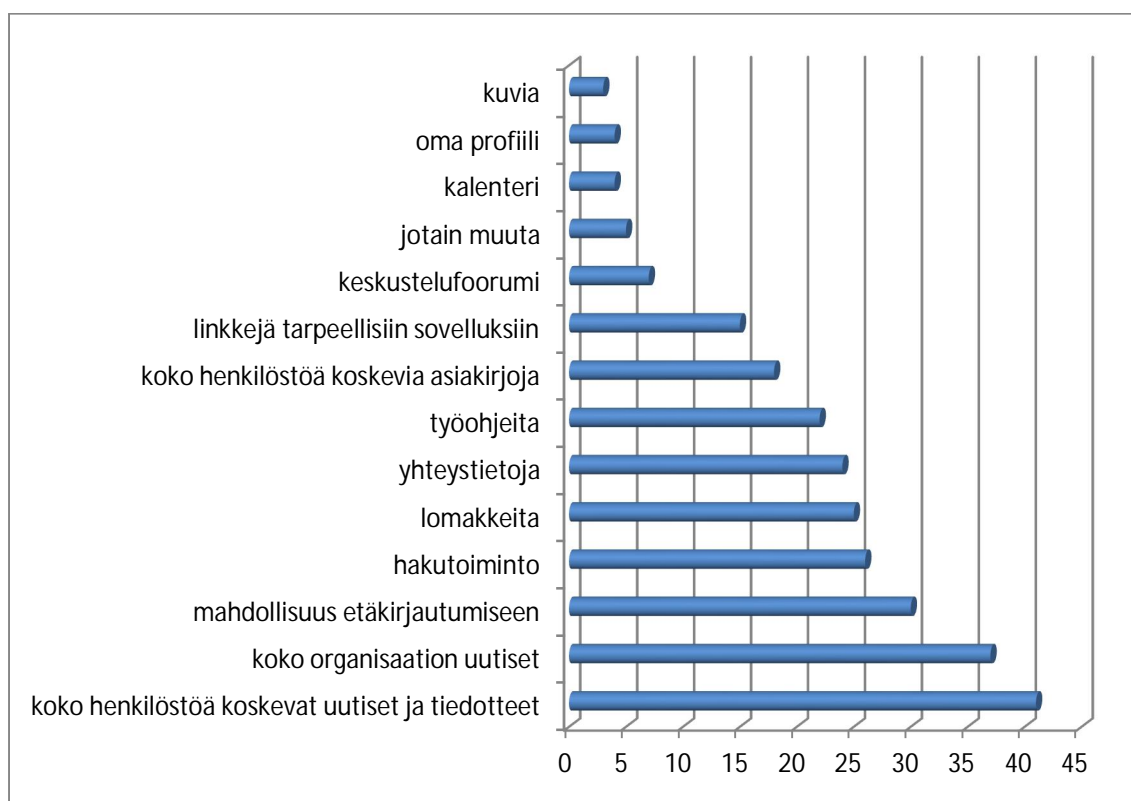


Kaavio 6: Vastausjakauma kohdan yhdeksän väittämiin.

Kaaviosta 6 näkee selvästi miten vastaukset eri väittämiin jakautuivat. Selvästi yli puolet vastaajista on sitä mieltä että nykyinen Intranet ei tue heidän työnteokoan. Myöskään hieman yli puolet vastaajista ei löydä helposti tarvitsemaansa tietoa. Suurin osa vastaajista on myös sitä mieltä että nykyinen Intranet ei sisällä kaikkea heidän tarvitsemaansa tietoa. Myös vanhan ja uuden tiedon tunnistaminen on vastausten perusteella vaikeaa. Melkein kaikki vastaajat haluaisivat käyttää Intranettiä apuna työssään, mutta toisaalta noin puolet vastaajista on sitä mieltä, että Intranet ei ole hyödyllinen heille. Tässä on siis selvästi rako, joka tulisi täyttää. Selvästi yli puolet vastaajista haluaisi päästä Intranettiin myös kotoa käsin saadakseen nopeammin tietoa ajankohtaisista asioista. Tähän ainoa ratkaisu on etäkirjautumisen mahdollistaminen. Nykyinen Intranet ei selvästikään ole vaikeakäyttöinen tai teknisesti liian hankala, sillä selvästi yli puolet vastaajista oppi helposti käyttämään sitä. Pitäisi kuitenkin ottaa huomioon myös ne, jotka eivät näin helposti oppineet, Intranettiin perehdyttäminen voisikin olla osana työhön perehdyttämistä. Melkein jokainen vastaaja oli sitä mieltä, että Intranet olisi aivan mainio viestintäkanava. Vastaavasti melkein kaikki myös olivat sitä mieltä, että Intranetistä tulisi löytyä kaikki mahdollinen tarvittava tieto ja ohjeet työn suorittamiseen ja apuna työhön. Tällä hetkellä Intranettiä ei juurikaan käytetä viestinnän apuna. Tähän siis selvästi halutaan parannusta. Intranet nimittäin voisi olla kokonaisvaltainen viestinnän työkalu sekä yhtiön että laivan sisäisessä viestinnässä. Intranet ei myöskään juuri tällä hetkellä sisällä minkäänlaista työtä auttavaa tietoa, ainoastaan vähän uutisia. Varsinaisiin kehittämisideoihin keskitytään kuitenkin vasta luvussa seitsemän.

## 6.5 Toiminnot

Lomakkeen kymmenennessä kohdassa vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehtoista viisi jokaisen omasta mielestä tärkeintä toimintoa, jotka heidän mielestään pitäisi olla Intranetissä. Osa oli kuitenkin merkinnyt jopa enemmän vaihtoehtoja. Otin nämäkin vastukset mukaan tuloksiin, koska valitsemalla enemmän vaihtoehtoja vastaaja osoitti selvästi halua Intranetin käyttöön ja kiinnostusta sen monipuoliseen sisältöön.



Kaavio 7: Eri toimintojen jakautuminen.

Olin laittanut valmiiksi 14 eri vastausvaihtoehtoa, joista yksi oli avoin. Avoimeen vaihtoehtoon pystyi itse kirjoittamaan haluamansa toiminnon, jos sitä ei löytynyt muista vaihtoehtoista. Muut vaihtoehdot toiminnoista olivat: Koko organisaation uutiset, koko henkilöstöä koskevat uutiset ja tiedotteet, kuvia, keskustelufoorumi, hakutoiminto, koko henkilöstöä koskevia asiakirjoja, mahdollisuus etäkirjautumiseen, linkkejä tarpeellisiin sovelluksiin, työohjeita, lomakkeita, kalenteri, oma profiili ja yhteystietoja.

Vastauksista erottui selvästi seitsemän eri toimintoa, jotka kaikki saivat yli 20 "ääntä". Näitä ovat koko henkilöstöä koskevat uutiset ja tiedotteet, koko organisaation uutiset, mahdollisuus etäkirjautumiseen, hakutoiminto, lomakkeet, yhteystietoja ja työohjeet. Välimaaastoon sijoittui kaksi toimintoa: koko henkilöstöä koskevat asiakirjat ja linkkejä tarpeellisiin sovelluksiin. Muut vaihtoehdot saivat alle kymmenen "ääntä", näistä eniten keskustelufoorumi seitsemällä "äänellä". Avoimeen vaihtoehtoon tuli viisi vastausta. edellä mainittujen toimintojen lisäksi toivottiin avoimet työpaikat -osiota, linkki aukeavaan ja toimivaan hakulomakkeeseen, ilmeisesti työpaikanhakulomakkeeseen, aikatauluja, poikkeusaikatauluja ja yksi halusi myös sisällyttää Intranettiin kaikkien palkkatiedot väittäen nykyisen ikälisäsystemin olevan epätasa-arvoinen ja katkeruutta aiheuttava. Kaaviosta 7 näkee selvemmin vastausten jakautumisen.

## 6.6 Ideoita ja ajatuksia

Yhdennessätoista kyselyn kohdassa sai vapaasti kertoa omia ideoitaan tai ajatuksiaan Intranettiin liittyen. Sama trendi kuitenkin jatkui kuten kyselyn aiemmissakin avoimissa kyselyissä - vastauksia ei tullut kovin montaa. Toisaalta hyviä ideoita ja kommentteja tuli, ja pienikin määrä riittää. Seuraavassa kappaleessa esittelen saatuja vastauksia.

"Intranetin tulisi olla henkilöstön tiedotuskanava ja kaikilla tulisi olla samanlaiset mahdollisuudet käyttää sitä". Kyseinen kommentti on kuin suoraan tämän opinnäytetyön lopullinen tavoite. Toivottiin myös toimivaa ja varmaa systeemiä. Lisäksi haluttiin että Intranet olisi helppokäyttöisempi, sisältäisi kaikilla kielillä samat tiedot, rakenne selkeämmäksi ja enemmän ajankohtaisia asioita. Myös laivakohtaista tietoa kaivattiin, miksi ei jopa osastokohtaista. Ehdotettiin myös, että Intranet voisi sisältää kyselykaavakkeita työhyvinvoinnista, aloitelaatikon ja selvästi esillä kuka vastaa mistäkin asiasta tai työstä. Oli myös ilmaistu, että olisi hienoa jos pääsisi kotoa käsin Intranettiin. Myös suoranaisesti toivottiin etäkäyttöä. Näiden lisäksi toivottiin joka työpisteeltä pääsyä Intranettiin. Eräs kirjoittikin: "Graalin malja on helpompi löytää kuin intranet tästä laivasta. Yksi kone messissä typerässä paikassa??!!".

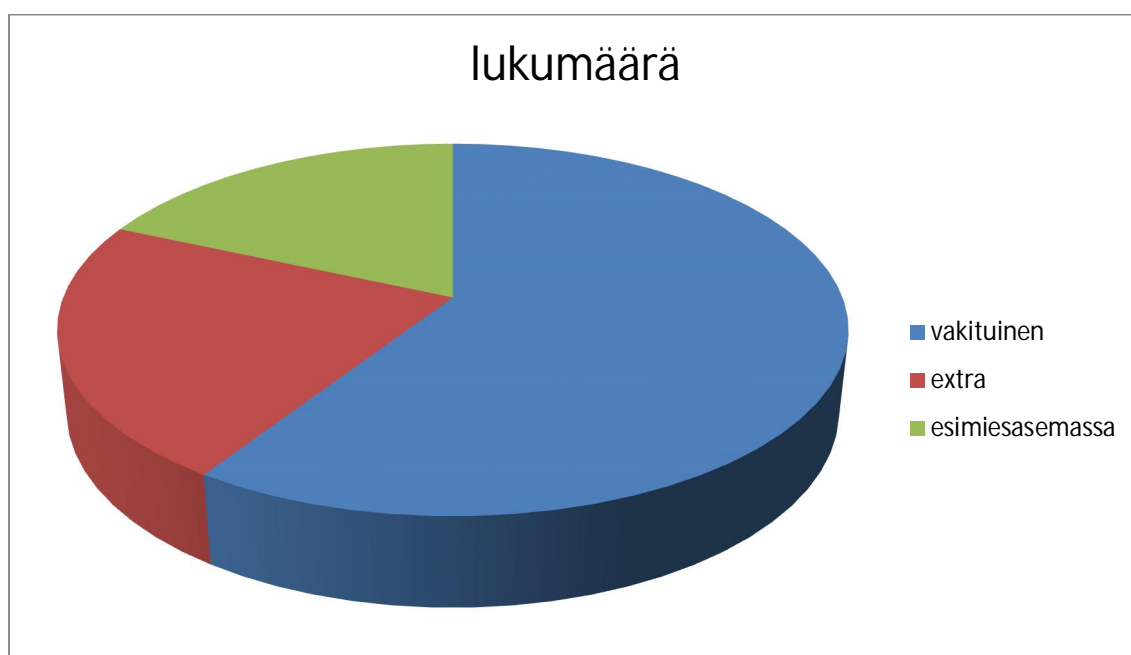
Eräs vastaaja kertoi kommentissaan, että kaikilla ei ole mahdollisuutta tai tietoa Intranetin käyttöön. Myös eräs toinen kirjoitti, että Intranet ei ole tullut tutuksi, ja näin ollen se voisi olla osana perehdytystä. Kerrottiin myös että suurin ongelma Intranetissä on sen käytön hitaus laivalla, ja näin ollen vastaajan mielestä sitä ei kannata laajentaa niin että työnteke on siitä riippuvaista. Toisaalta sama henkilö kirjoitti, että mikäli nopeutta tulee lisää, on asia toinen.



## 6.7 Profilointi

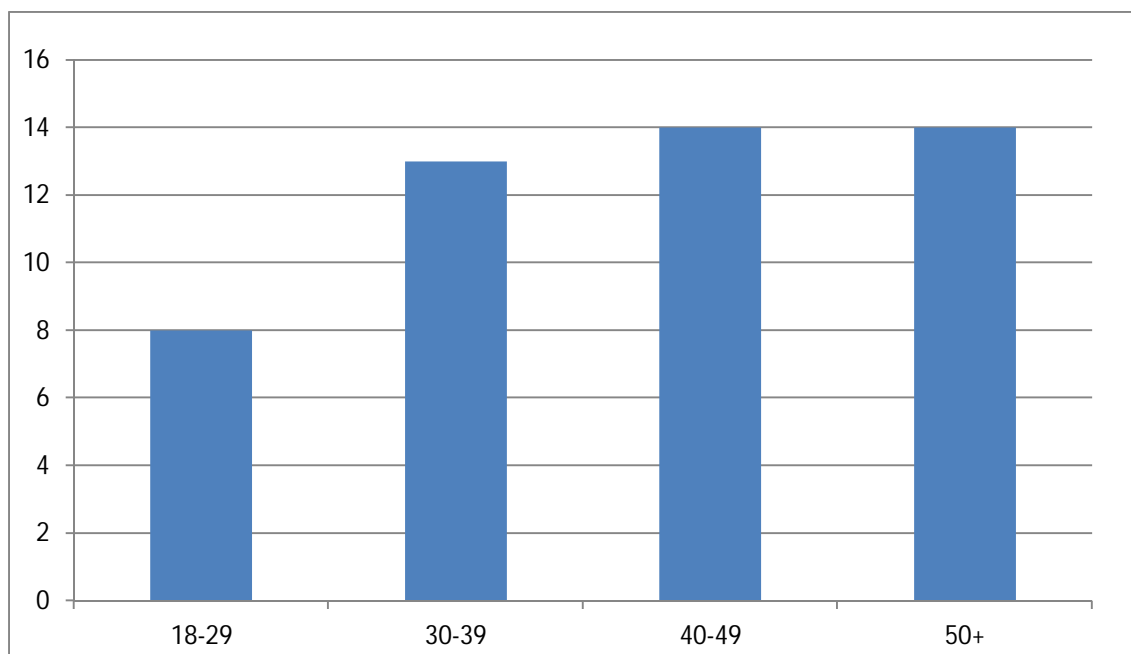
Kysymyksissä 12, 13 ja 14 kysyttiin vastaajaprofilointiin liittyviä kysymyksiä. Kysymykset olivat asema työyhteisössä, ikä ja osasto. Asemaan annettiin kolme vastausvaihtoehtoa: vakituinen, extra ja esimiesasemassa oleva henkilö. Ikään sai vastata avoimesti oman ikänsä. Myös osastoon liittyvä kysymys oli avoin.

Noin kolme viidesosaa vastaajista oli vakituisia työntekijöitä ja loput vastaajista oli puolet extroja ja puolet esimiesasemassa olevia. Tätä selventämään voi katsoa kaaviota 8.



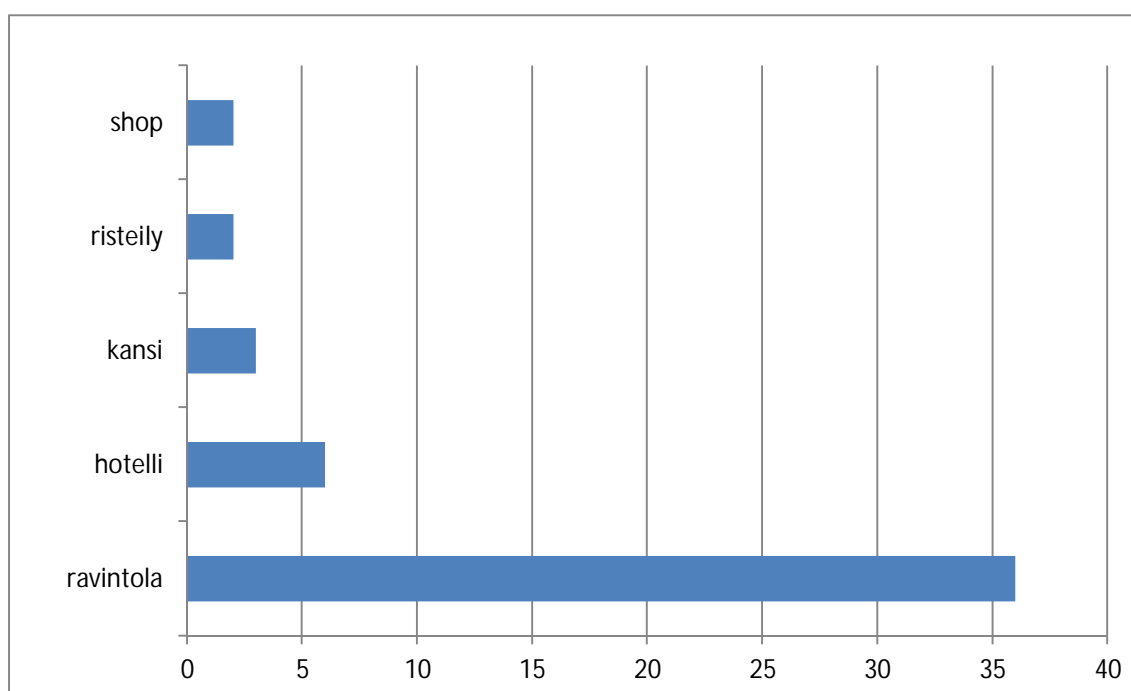
Kaavio 8: Vastaajien asema työyhteisössä.

Kysymys numero 13 liittyi vastaajien ikään. Ikäjakauma oli melko tasainen. Vaikka vastaajat saivat vapaasti laittaa oman ikänsä lomakkeeseen, jaottelin vastaukset ikäryhmiin, jotka ovat 18-29, 30-39, 40-49 ja yli 50-vuotiaat. Kaaviosta 9 näkee selvemmin koko ikäjakauman.



Kaavio 9: Vastaajien ikäjakauma.

Neljästoista kysymys oli millä osastolla vastaaja on töissä. Eri osastoja tuli viisi: Hotelli/info-, ravintola/catering-, shop-, kansi- ja risteily-osastot. Hotelliosastoon kuuluvat siivoajat ja info-työntekijät, ravintola/catering osastolla ovat töissä kaikki ravintolatoimeen liittyvät henkilöt. Myös baariosasto kuuluu ravintolaosastoon. Risteilyosastoon kuuluvat risteilypäällikkö, risteilyemännät tai -isännät, esiintyjät ja "leikkitädit". Vastaajien osastojakauman näkee kokonaisuudessaan kaaviosta 10.



Kaavio 10: Vastaajien jakautuminen osastoittain.

## 6.8 Palaute

Kyselyn lopuksi pyydettiin vielä palautetta kyselystä. Enimmäkseen tuli positiivista palautetta, mutta myös negatiivista. Negatiivinen palaute liittyi oikeastaan vain kyselylomakkeen rakenteeseen. Olisi toivottu kohtaa ”en tiedä” tai ”en osaa sanoa”, jotka eliminoitiin tarkoituksella pois, koska haluttiin ihmisten olevan jotain mieltä. Myöskään joku ei ollut ymmärtänyt kaikkia kysymyksiä. Tuli myös palautetta että kysymykset ja niiden asettelu oli hieman kankeaa.

Suurin osa palautteesta oli kuitenkin positiivista. Suuri osa toivotteli onnea opinnäytetyön tekemiseen, ja olivatkin kirjoittaneet, että kyselyn aihe oli hyvä, ja että toivottavasti auttaa jatkossa Intranetin toimivuutta. Erään vastaajan mielestä kysely oli tarpeellinen ja edistysellinen. Oltiin oltu myös tyytyväisiä siihen, että kysellään.

## 7 Kehittämisideat

Luvussa kuusi on avattu joka kysymyksen vastaukset. Tässä kappaleessa tuloksia käydään läpi tarkemmin ja esitetään niiden pohjalta kehittämisideat.

Vastaajista noin puolet käyttää Intranettiä harvoin tai ei koskaan. Intranetin käyttöä tulisi kasvattaa koska jo yhtiön ohjeissa sanotaan, että Intranettiä tulee seurata. Intranetin vähäinen käyttö myös selvästi on merkki sen toimimattomuudesta. Toisin sanoen sisältö on epäoleellista ja pääsy Intranettiin on vaikeaa. Lisäksi intranet ei toimi kuten pitäisi, esimerkkinä tästä eräs kyselyn vastaus, jossa linkki ei ollut toiminut työnhaun yhteydessä. Intranetin käytön lisäämiseksi pitäisi sen ensin saada työntekijöiden luottamus toimivuudesta ja sisällön pitäisi olla relevanttia ja ajan tasalla olevaa.

Intranet miellettiin myös vaikeaksi käyttää ja pirstaleiseksi. Käyttöä saataisiin lisättyä muokkaamalla Intranettiä käyttäjäystävällisemmäksi ja selkeämmäksi. Mikäli Intranetin käyttöä saadaan lisättyä, nousee samalla myös mitä todennäköisimmin siellä vietetty aika. Tällä hetkellä noin puolet vastaajista vietti siellä kerrallaan maksimissaan viisi minuuttia.

Kyselyn taustatietokysymyksistä selviää myös se, että kaiken kaikkiaan Intranettiä ei juurikaan käytetä informaation etsimiseen, sillä melkein jokainen vastaaja oli vastannut että etsii erilaisia asioita Intranetistä joskus tai ei koskaan. Tiedon etsimiseen saadaan parannusta, mikäli Intranettiin saataisiin kattava tietopankki mahdollisista henkilökuntaa kiinnostavista ja tarvittavista asioista. Lisää informaatiota on myös henkilöstön osalta toivottu.

Intranetin vähäinen käyttöaste näkyi myös vastauksista, jotka liittyivät yleisesti tiedon hakuun. Ainoastaan kolme vastaajaa etsi informaatiota intranetistä. Suurin osa kysyi esimiehiltä, etsi osastojensa ilmoitustauluilta tai muista kohteista. Säästäisi kaikkien aikaa mikäli tarvittavan informaation löytäisi keskitetysti yhdestä paikasta. Näin ollen tiedon saa myös nopeasti, jolloin sekä työntekijöiden että esimiesten aikaa säästyy ja työn tehokkuus paranee. Kuinka paljon aikaa ja resursseja säästyisi tehokkaan intranetin ansiosta? Tämä seikka on kuitenkin jätetty tutkimuksen ulkopuolelle, mutta teoriapohjaan peilaten näin varmasti tulisi tapahtumaan.

Suurin osa vastaajista piti oikeastaan kaikkia Intranetin ominaisuuksia tärkeinä, mutta kun kysyttiin nykyisen Intranetin tilasta, jakautuivat vastaukset tasaisemmin. Toisin sanoen mielipiteet Intranetistä vaihtelivat laidasta laitaan. Vastaajien mielestä jokaisen ominaisuuden kohdalla nykyisessä Intranetissä on parannettavaa: se pitäisi saada helppokäyttöisemmäksi, sisältö ajankohtaisemmaksi ja hyödyllisemmäksi työnteon näkökulmasta ja tiedon hakeminen tulisi tehdä helpommaksi. Myös ulkoasua pitäisi vastaajien mielestä muuttaa miellyttävämmäksi, vaikka ulkoasu ei ollutkaan niin tärkeässä roolissa kuin muut edellä mainitut asiat. Puuttuvia ominaisuuksia listattiin seuraavasti: laivan sisäinen osio ja laivan sisällä vielä osastokohtaiset asiat erikseen. Esimerkiksi osastokohtaisille sivuille voisi laittaa viikkopalaveridokumentit sekä muuta tärkeää osaston sisäistä tietoa. Toivottiin myös selvästi esillä olevaa ajankohtaista tietoa. Tämän voisi järjestää samalla tyyllillä kuin netissä olevat erilaiset uutissivut; uudet tiedotteet ja uutiset tulisivat sivulle aina ylimmäiseksi ja vanhat uutiset poistuisivat aina tietyn ajan kuluttua. Uutisen voisi myös merkitä tärkeäksi, jolloin se voisi olla sivulla kauemmin. Näin uuden ja vanhan tiedon erottaisi helposti. Lisäksi jokaisessa uutisessa olisi vielä merkitty julkaisupäivämäärä. Uutissivun voisi jakaa neljään kategoriaan: koko organisaation uutiset, laivakohtaiset uutiset, osastokohtaiset uutiset laivoittain ja muut uutiset, kuten esimerkiksi vapaa-ajan toimintaan liittyvät tiedotteet ja niin edelleen.

Intranetistä tulisi löytyä myös kaikki mahdolliset lomakkeet ja kaavakkeet mitä voi kuvitella henkilöstön tarvitsevan. Intranetistä lomakkeet olisi sitten helppo tulostaa, täyttää ja lähettää joko postitse tai miksi ei myös suoraan sähköisesti, jolloin välttyään tulostamiselta.

Työnohjaus on myös ollut ongelmia. Ratkaisuehdotus tähän onkin etäkirjautumisen mahdollistaminen miltä tahansa koneelta, jolloin pystyy hakulomakkeen täyttämään esimerkiksi kotoa käsin. Etäkirjautuminen tapahtuisi omilla tunnuksilla. Näin ollen jokaisella voisi myös olla oma profiili Intranetissä. Oma profiili kuitenkin monikaan ei kannattanut, mutta se olisi loistava lisäpalvelu. Jokaisella voisi olla profiilissaan henkilökohtainen kalenteri, johon on merkitty työpäivät ja vapaapäivät.

Extrojen kohdalla kalenteri voisi toimia siten, että jos on jotakin menoa ja on estynyt jonain tiettyinä aikana tulemaan töihin, voisi hän merkata sen kalenteriin, jolloin esimiehet näkisivät suoraan ketkä työntekijät ovat estyneitä tulemaan töihin, jolloin extrojen töihin saaminen nopeutuu ja työn tehokkuus kasvaa. Koska kaikki toiminnot saivat kannatusta kyselyssä, voisivat ne kaikki löytyä Intranetistä, myös kuvia.

Intranet tulisi muuttaa asiakasystävälliseksi ja helpoksi henkilöstön sitä käyttää. Sieltä tulisi löytää kaikki mahdollinen tieto mitä työntekijät tarvitsevat niin työhön kuin vapaa-aikaakin liittyen. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että Intranet olisi hyvä tiedotuskanava. Suurin osa haluaisi myös käyttää sitä apuna työssään, ja toivoisi kaiken mahdollisen tarvittavan tiedon löytyvän sieltä. Näiden tulosten perusteella Intranettiä tulisi kehittää työntekijöiden toivomaan suuntaan.

Myös Intranetin käytön opettamiseen tulisi käyttää hieman resursseja, koska aikaisemmin ei sitä ole opetettu käyttämään. Kaikki kehitysideat näkyvät selvemmin taulukosta 2. Taulukkoon on myös merkitty arvio idean toteutuessa sen vaikutus ja toteutuksen vaikeus.

Eräässä henkilöstötutkimuksessa melkein puolet vastaajista oli sitä mieltä, että tarvittava informaatio työhön liittyen ei ole aina saatavilla ja päivitetty. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on parantaa tätä lukua. Toivottavasti organisaation päättäjät ottavat henkilökunnan toiveet huomioon ja kehittävät Intranettiä tarjotakseen työntekijöilleen ajankohtaista ja relevanttia informaatiota.

KEHITYSIDEA	VAIKUTUS	TOTEUTUKSEN VAIKEUS
Etäkirjautuminen	Suuri	Keskivaikea
Jokaiselle oma profiili	Keskinkertainen	Keskivaikea
Laiva- ja osastokohtaisten sivujen luominen	Suuri	Keskivaikea
Uutisten ja tiedotteiden parempi asettelu siten, että vanhan ja uuden tiedon erottaa helposti	Suuri	Helppo
henkilökohtaiset työkalenterit, jolloin vakituiset näkevät sähköisesti omat työpäivänsä pitkälle eteenpäin ja extrat voisivat merkitä jos eivät tiettyinä aikana pääse töihin, jolloin töihin rekrytoiminen helpottuu ja nopeutuu	Suuri	Helppo
Kaikkien mahdollisten kaavakkeiden ja lomakkeiden lisääminen	Suuri	Helppo
Työohjeiden lisääminen	Keskinkertainen	Helppo
Kaikki yhteystiedot	Suuri	Helppo
Hakutoiminto, jolloin tiedon hakeminen nopeutuu	Suuri	Helppo
Keskustelufoorumi, jossa pystyy keskustelemaan muiden organisaatioon kuuluvien henkilöiden kanssa. Tämän avulla saattaa saada nopeasti selvyyttä epäselviin asioihin.	Keskinkertainen	Helppo
Kuvia	Pieni	Helppo
Linkkejä tarpeellisiin sovelluksiin	Suuri	Helppo
Tietoa merimiesunionista	Keskinkertainen	Helppo
Tietoa sairastumiseen liittyvistä asioista	keskinkertainen	Helppo

Taulukko 2: Kehittämisideat.

## 8 Johtopäätökset

Toimeksiantajan, M/S Silja Europan Intendentti Jouni Pihkakorven, mukaan opinnäytetyö sivuutti kokonaisvaltaisen viestinnän merkityksen nostamalla Intranetin ylitse muiden tapojen viestiä. Hänen mukaansa työyhteisössä henkilökohtainen kommunikaatio on viestinnän lähtökohta ja nopein tapa informoida asioista, etenkin työpaikoilla, joissa on paljon ihmisiä töissä. Näin ollen osastojen palaverit, tiimipalaverit, palautekeskustelut ja infotelevisio puolustavat paikkaansa. Näiden rinnalla on hänen mukaansa Intranet, mikä sisältää syvempää tietoa. Käytäntö on hänen mukaansa osoittanut, että Intranet tai kassoille asennetut inforuudut eivät tavoita henkilökuntaa, vaan tieto haetaan muualta. Muut viestinnän keinot onkin osittain sivuutettu työssä, koska työn aiheena on taustatutkimus Intranetin kehittämiseen. Mainittu Intranetin tavoittamattomuus oli yksi lähtökohta työn aloittamiselle, sillä M/S Silja Eurolta löytyy yksi Intranetin käyttöön tarkoitettu tietokone messistä.

Laivan ja osastojen rekrytoinnin hoitaa henkilöstöosasto. Esimiehet miehittävät oman osastonsa. Tästä miehittämisestä työssä puhuttiin. ”Laura rekrytointiohjelma tullaan laajentamaan joka osastolle tulevaisuudessa, joka on hyvä asia, koska se saavuttaa henkilöstön paremmin kuin Intranet, koska se hyödyntää mobiililaitteita”. Myös Intranettiin pääsee mobiililaitteilla, mikäli etäkirjautuminen sallitaan. Kyseinen ohjelma voisikin olla osa Intranetin sisältöä.

Opinnäytetyö otti kantaa henkilöstöjohtamisen työkaluihin perustellen Intranettiä yhtenä johtamisen työkaluna. Tähän osioon olisi kaivattu enemmän perehtymistä työkaluihin ja henkilöstöjohtamisen toimintamalleihin. Tähän ei kuitenkaan ryhdytty, koska itse työ ei sinällään käsitellyt henkilöstöjohtamista.

Kyselyn tulosten mukaan puolet vastaajista käyttää Intranettiä harvoin tai ei koskaan, josta tehdyn johtopäätöksen mukaan Intranet ei toimi oikein. Analyysi oli toimeksiantajan mielestä suoraviivainen ja siihen olisi hänen mielestään pitänyt paneutua tutkimuksessa tarkemmin. Käytössä oleva Intranet on toimeksiantajan mielestä ajan tasalla oleva ja kattava - toisin kuin kyselyyn vastanneiden mielestä ja työn tavoitteena oli tutkia asiaa työntekijöiden näkökulmasta.

Toimeksiantajan mukaan opinnäytetyö antoi hyvää статистиikkaa Intranetin käytöstä, mutta työstä ei löytynyt analyysia heikkouksista ja kehittämisalueista tai kehittämismalleja. Tutkimuksen tuloksena on annettu lista kehittämisehdotuksia, jotka pohjautuvat kyselyn tuloksiin. Toivon mukaan näitä tuloksia hyödynnetään tulevaisuudessa.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

Hills, M. 1997. Intranet as groupware. Wiley Computer Publishing.

Puska, M. 2000. Lähiverkkojen tekniikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Crichlow, J. 2001. Hajautetut tietojärjestelmät. Helsinki: Edita Oyj.

Poutanen, H. 2010. Developing the role of human resource information systems for the activities of good leadership. Tampere: Juvenes print.

Majamaa, O. 2011. Taustatutkimus intranetin kehittämiseen. Case: Mondi Lohja Oy. Opinnäytetyö, Laurea AMK.

Hirsjärvi, S. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Viitala, R. Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen - Menestyvän liiketoiminnan perusta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kortetjärvi-Nurmi, S. 1999. Yrityksen viestintä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Juva: Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 1989. Viestintä - tuloksen tekijä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Korhonen, T. 1995. Viestillä tulokseen. Porvoo: WEILIN + GÖÖS.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: WSOY.

Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Wiio, O. 1994. Johdatus viestintään. Porvoo: WEILIN + GÖÖS.

Jussila, M. 1999. Net. Verkkoviestinnän käsikirja. Hämeenlinna: Inforviestintä Oy.



## Sähköiset lähteet

TallinkSilja yritystietoa. luettu 14.3.2012.

<http://www.tallinksilja.com/fi/mainMenu/company/>

Jyväskylän yliopisto. Koppa. luettu 16.4.2012.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Yhdistystieto.fi. Kyselyn laatiminen. luettu 16.4.2012.

[http://www.yhdistystieto.fi/hyvät\\_yhdistyskaytannot/jasenkyselyt/kyselyn\\_laatiminen](http://www.yhdistystieto.fi/hyvät_yhdistyskaytannot/jasenkyselyt/kyselyn_laatiminen)

Lehmuskallio, S. 2008. Intranet. Luettu 17.4.2012.

<http://www.kielijelppi.fi/verkkoviestinta/intranet>

## Kaaviot

Kaavio 1: Intranetin käyttö.

Kaavio 2: Intranetin käytön kesto yhdellä istumalla.

Kaavio 3: Intranetistä haetut asiat ja niiden yleisyys.

Kaavio 4: Työtä koskevan tiedon haun kohteet.

Kaavio 5: Intranetin ominaisuuksien odotusarvot ja toteutuneet arvot.

Kaavio 6: Vastausjakauma kohdan yhdeksän väittämiin.

Kaavio 7: Eri toimintojen jakautuminen.

Kaavio 8: Vastaajien asema työyhteisössä.

Kaavio 9: Vastaajien ikäjakauma.

Kaavio 10: Vastaajien jakautuminen osastoittain.

## Kuvat

Kuva 1: Opinnäytetyön kulku avainsanojen avulla.

Kuva 2: Intranet käyttötarkoituksia.

## Taulukot

Taulukko 1: SWOT-analyysi.

Taulukko 2: Kehittämisideat.

Liitteet

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

Hei,

Olen neljännen vuoden restonomiopiskelija ja teen opinnäytetyötä aiheesta intranetin kehittäminen. Työhöni liittyy tutkimuksen tekeminen meidän oman intranetin toimivuudesta. Tarkoituksena olisi kartoittaa miten tähän mennessä olette käyttäneet intranettiä ja miten sitä voitaisiin kehittää sellaiseksi, jollaisen te siitä haluaisitte. Toivottavasti mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn.

terveisin,

Miki Kordelin

Merkittävä parhaiten omaa mielipidettänne kuvaava vastaus.

1 Täysin samaa mieltä 2 Osittain samaa mieltä 3 Osittain eri mieltä 4 Täysin eri mieltä

Tai vastaus, joka on merkitty kysymyksen jälkeen. Kyselystä löytyy myös avoimia kysymyksiä, joihin voitte vastata vapaasti.

Kysymykset

1. Kuinka usein käytät intranettiä?

- a. en koskaan
- b. harvoin
- c. kerran viikossa
- d. kerran päivässä
- e. useita kertoja päivässä

1a. Mikäli vastasit en koskaan, miksi et?

2. Kuinka kauan käytät intranettiä per kerta?

- a. 0-2 minuuttia
- b. 3-5 minuuttia
- c. 6-9 minuuttia
- d. 10-15 minuuttia
- e. yli 15 minuuttia

3. Kuinka usein käytät intranettiä hakeaksesi tietoa alla luetelluista asioista? Valitse sopivin vaihtoehto asteikolla 1-4.

1 en koskaan, 2 joskus, 3 kerran päivässä, 4 useita kertoja päivässä.

a. Koko organisaatiota koskevat asiat	1	2	3	4
b. Laivakohtaisia asioita	1	2	3	4
c. Omaa osastoa koskevia asioita	1	2	3	4
d. Ammattiliittoja koskevia asioita	1	2	3	4
e. Tietoja ajankohtaisista asioista	1	2	3	4
f. Tuotteista ja kampanjoista	1	2	3	4
g. Työterveyshuoltoon liittyvistä asioista	1	2	3	4
h. Henkilöiden yhteystietoja	1	2	3	4
i. Työturvallisuus	1	2	3	4
j. Työntekoon liittyvät ohjeet	1	2	3	4
k. Työtehtävissä tapahtuvat muutokset	1	2	3	4
l. Tulevaisuudennäkymistä	1	2	3	4

4. Mistä asioista haluaisit tai tarvitsisit lisää tietoa?

5. Mistä yleensä haet työtäsi koskevaa tietoa?

6. Kuinka tärkeinä pidät seuraavia intranetin yleisiä ominaisuuksia?  
Vastaa asteikolla 1-4. 1 ei lainkaan tärkeä, 2 hieman tärkeä, 3 tärkeä, 4 todella tärkeä.

a. Helppokäyttöisyys	1	2	3	4
b. Sisältä ajan tasalla	1	2	3	4
c. Sisältö hyödyllistä työn kannalta	1	2	3	4
d. Tiedon helppo hakeminen	1	2	3	4
e. Ulkoasu miellyttävä	1	2	3	4

## 7. Intranet on tällä hetkellä mielestäni?

Vastaa asteikolla 1-4. 1 täysin eri mieltä, 2 eri mieltä, 3 samaa mieltä, 4 täysin samaa mieltä.

a. Helppokäyttöinen	1	2	3	4
b. Ajan tasalla oleva	1	2	3	4
c. Sisällöllisesti hyödyllistä työni kannalta	1	2	3	4
d. Tiedon hakemisen kannalta helppokäyttöinen	1	2	3	4
e. Ulkoasultaan miellyttävä	1	2	3	4

## 8. Millaisia ominaisuuksia mielestäsi intranetistä puuttuu?

## 9. Vastaa seuraaviin intranettiä koskeviin väittämiin mielipidettäsi parhaiten kuvaavalla vaihtoehdolla.

Vastaa asteikolla 1-4. 1 Täysin eri mieltä, 2 eri mieltä, 3 samaa mieltä, 4 täysin samaa mieltä.

a. Intranet tukee omaa työntekoani	1	2	3	4
b. Löydän tarvittavan tiedon helposti	1	2	3	4

c.	Intranet sisältää kaiken tarpeellisen tiedon	1	2	3	4
d.	Vanhan ja uuden tiedon erottaa helposti	1	2	3	4
e.	Haluaisin käyttää intranettiä apuna työssäni	1	2	3	4
f.	Intranet on hyödyllinen minulle	1	2	3	4
g.	Haluaisin päästä intranettiin myös kotoa saadakseni nopeammin itseäni koskevaa tietoa	1	2	3	4
h.	Minua on opastettu intranetin käyttöön	1	2	3	4
i.	Opin nopeasti käyttämään intranettiä	1	2	3	4
j.	Mielestäni intranet olisi hyvä tiedotuskanava	1	2	3	4
k.	Intranetistä tulisi löytää kaikki tarvitsemani tieto työhön liittyen	1	2	3	4

10. Mitä seuraavista toiminnoista haluaisit tai näkisit tarpeelliseksi löytyvän intranetistä?  
Valitse viisi sinulle tärkeintä.

- a. Koko organisaation uutisia
- b. Koko henkilöstöä koskevat uutiset ja tiedotteet
- c. Kuvia
- d. Keskustelufoorumi
- e. Hakutoiminto
- f. Koko henkilöstöä koskevia asiakirjoja
- g. Mahdollisuus etäkirjautumiseen
- h. Linkkejä tarpeellisiin sovelluksiin
- i. Työohjeita
- j. Lomakkeita
- k. Kalenteri
- l. Oma profiili
- m. Yhteystietoja
- n. Jotain muuta? mitä?

11. Kerro vielä vapaasti ideoita tai ajatuksia liittyen intranettiin. Kaikki ideat ja ajatukset ovat tervetulleita.

12. Asema

- a. Vakituinen
- b. Extra
- c. Esimiesasemassa

13. Ikä

14. Osasto

15. Vapaa palaute kyselystä  
KIITOS VAIVANNAÖSTÄSI!





